

**Københavns Kommune**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

---

# UDBUDSBETINGELSER: SPECIALISEREDE INDSATSER FOR LEDIGE MED ROCKER- ELLER BANDERELATIONER

---

FEBRUAR 2020

DATO: 28. FEBRUAR 2020



# **Udbudsbetingelser for rammeaftale om specialiserede indsatser til ledige med rocker- eller banderelationer**

**EU-udbud efter udbudslovens afsnit III**

# Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ORDREGIVENDE MYNDIGHED .....</b>	<b>6</b>
2.1 Den juridiske person .....	6
2.2 Kontaktperson .....	6
<b>3. KONTRAKTENS GENSTAND .....</b>	<b>7</b>
3.1 Kort beskrivelse af kontrakten .....	7
3.2 Delkontrakter .....	7
3.3 Forventet mængde eller omfang på en delkontrakt .....	7
3.4 Antal økonomiske aktører på kontrakten .....	8
3.5 Kontraktperioden .....	8
<b>4. TILBUDSGIVERS FORHOLD .....</b>	<b>8</b>
<b>5. UDBUDSPROCESSEN .....</b>	<b>8</b>
5.1 Regelsæt .....	8
5.2 Udbudsform .....	8
5.3 Udbudsmaterialet .....	8
5.4 Foreløbig tidsplan .....	9
5.5 Kontakt indtil tilbudsafgivelsen .....	9
5.5.1 Kommunikation .....	9
5.5.2 Spørgsmål til udbudsmaterialet .....	9
5.5.3 Ændringer af udbudsmaterialet .....	10
5.6 Forhandlingsforbud .....	10
5.7 Fortrolighed .....	10
5.8 Annullation af udbudsprocessen .....	11
<b>6. VILKÅR FOR TILBUDSAFGIVELSEN .....</b>	<b>11</b>
6.1 Tilbudsfrist .....	11
6.2 Afleveringssted .....	11

6.3 Tilbuddets indhold .....	11
6.4 Sprog .....	12
6.5 Alternative tilbud eller mulighed for at afgive flere tilbud.....	12
6.6 Vedståelsesfrist.....	12
6.7 Tilbagelevering af tilbud .....	12
6.8 Tilbudsgivers omkostninger.....	12
6.9 Forbehold .....	12

## **7. EGNETHED OG EVALUERING ..... 13**

7.1 Udelukkelsesgrunde .....	13
7.2 Tilbudsgivers egnethed .....	14
7.2.1 Egnethed i forhold til udøvelse af det pågældende erhverv .....	14
7.2.2 Egnethed i forhold til økonomisk og finansiell formåen .....	15
7.2.3 Egnethed for konsortier eller andre sammenslutninger af virksomheder .....	15
7.2.4 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen .....	15
7.3 Dokumentation angående udelukkelse og egnethed .....	16
7.3.1 Udelukkelsesgrunde .....	16
7.3.2 Udøvelse af det pågældende erhverv .....	16
7.3.3 Økonomisk og finansiell formåen.....	17
7.3.4 Egnethed for konsortier eller anden sammenslutning af virksomheder .....	17
7.3.5 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen .....	17

## **8. TILBUDSEVALUERING ..... 18**

8.1 Retningslinjer for evalueringen .....	18
8.1.1 Evaluering af kvalitativt kriterium i udbudsområde 1 (Hurtigt i virksomhedsplacering) .....	18
8.1.2 Evaluering af kvalitativt kriterium i udbudsområde 2 (Opkvalificering hos en leverandør) .....	18
8.1.3 Evaluering af pris/økonomi.....	19
8.1.4 Evalueringsmetode .....	19
8.1.3.1. Vægtning af de forskellige forløb.....	19
8.1.3.2 Pointmodel til evaluering af kvalitet .....	20
8.1.3.3 Pointmodel til evaluering af pris/økonomi.....	20
8.1.3.4 Pointmodel til sammenstilling af pris og kvalitet .....	20

**9. TILDELING AF KONTRAKT.....21**

# 1. Indledning

Disse udbudsbetingelser gælder for Ordregivers udbud af rammeaftale om anskaffelse af aktive tilbud til ledige med rocker- eller banderelationer omfattet af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Formålet med dette udbud er at tilvejebringe rammeaftaler med kompetente leverandører, der kan bidrage til at målgruppen bliver klar til uddannelse eller job. Det bemærkes i den forbindelse, jf. også kravspecifikationerne (bilag A.1 og A.2), at det er et krav, at Tilbudsgiver har de fornødne sikkerhedsforhold, der tager højde for de særlige udfordringer forbundet med borgernes rocker- eller banderelation, herunder at der vil kunne være tale om borgere fra rivaliserende grupperinger, som derfor muligvis ikke kan være i aktivering på samme lokation. Ved indsendelse af tilbud skal Tilbudsgiver i løsningsbeskrivelsen redegøre for relevant erfaring med målgruppen og håndtering af sikkerhedsrisici (og evt. vedlægge sikkerhedspolitik).

Rammeaftalen tager udgangspunkt i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats samt Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets beslutning med aftalen om Budget19 om forlængelse af særindsatsen for ledige med rocker- eller banderelationer i 2019 og 2020.

Bemærk jf. udbudsbetingelsernes pkt. 3.5, at der er tale om en rammeaftale med en kontraktperiode fra 1. juli 2020 til 31. december 2020, med mulighed for at forlængelse i op til yderligere 3½ år, hvis der træffes politisk beslutning om forlængelse af indsatsen.

## 2. Ordregivende myndighed

### 2.1 Den juridiske person

Ordregiver under dette udbud er:

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1792 København V  
(herefter benævnt "Ordregiver")

(herefter benævnt "Ordregiver")

Ordregiver er den ansvarlige for udbuddets tilrettelæggelse og gennemførelse, og eventuel kontrakt vil skulle indgås med ordregiver.

### 2.2 Kontaktperson

Alle henvendelser forud for tilbudsafgivelsen om yderligere oplysninger, dokumentation, mv. skal rettes til den af Ordregiver udpegede kontaktperson, der er:

Udbudsjurist Christian Schiørring.

Henvendelser skal ske skriftligt og via udbudssystemet Mercell.

Opstår der uoverensstemmelser mellem Ordregivers skriftlige angivelser og mundtlige udsagn, skal de skriftlige angivelser til enhver tid gælde forud.

Ordregiver kan på et hvilket som helst tidspunkt under udbuddet udpege en anden kontaktperson.

## 3. Kontraktens genstand

### 3.1 Kort beskrivelse af kontrakten

Disse udbudsbetingelser gælder Ordregivers udbud af rammeaftale om aktive tilbud til ledige med rocker- eller banderelationer. Borgere i målgruppen for indsatsen tilknyttede Jobcenter Københavns Specialenhed.

Med nærværende udbud ønsker Ordregiver at indhente tilbud på aktive tilbud til ledige med rocker- eller banderelationer. Ordregivers krav til kontraktvilkår fremgår af udkast til rammeaftale i bilag Y med bilag (bilag A-Y), mens kravene til ydelsen er detaljeret beskrevet i kravspecifikationen (bilag A.1. – A.2. og bilag C), ligesom tildelingskriterierne også specificeres i løsningsbeskrivelsen (bilag D.1. – D.2.).

En nærmere beskrivelse af målgruppen for udbuddet kan findes i målgruppebeskrivelsen (bilag B).

### 3.2 Delkontrakter

Ordregiver har opdelt dette udbud i to særskilte udbudsområder og Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hvert enkelt udbudsområde med henblik på tildeling af kontrakter.

Udbudsområderne er:

- I. Hurtigt i virksomhedsplacering (bilag A.1. og D.1)
- II. Opkvalificering hos en leverandør (bilag A.2. og D.2.)

Kravene til aktive tilbud på hvert af udbudsområderne er nærmere beskrevet i bilag A.1 og A.2.

Tilbudsgivere kan afgive tilbud på et eller begge af udbudsområderne og kan blive tildelt aftale på en eller begge udbudsområder. Hver aftale er en del af rammeaftalen.

Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hver enkelt tilbud (løsningsbeskrivelse m.v.) med henblik på tildeling af kontrakt ud fra hvilket tilbud der udgør det økonomisk mest fordelagtige tilbud i henhold til vægtningsmodellen, jf. pkt. 8.

### 3.3 Forventet mængde eller omfang på en delkontrakt

Kravene til ydelsen er detaljeret beskrevet i kravspecifikationen (bilag A.1. og A.2.), mens ordregivers krav til kontraktvilkår fremgår af kontraktudkastet (bilag Y) med bilag A-Y.

Borgere i målgruppen for indsatsen modtager aktuelt som udgangspunkt særligt tilrettelagte beskæftigelses- eller uddannelsesrettede forløb hos eksterne leverandører. I 2019 blev der opstartet ca. 275 borgerforløb hos eksterne leverandører.

Derudover vurderes det, at der er yderligere ca. 50-100 borgere med "udadreagerende adfærd" og/eller kriminalitetstruede borgere, der ikke er tilknyttet Specialenheden i Jobcenter København, men som også kan være i målgruppen for en indsats hos leverandørerne under denne rammeaftale. I 2019 blev der for denne målgruppe opstartet ca. 75 borgerforløb hos eksterne leverandører.

## 3.4 Antal økonomiske aktører på kontrakten

Ordregiver har til hensigt at indgå rammeaftale med to Tilbudsgivere på hvert af udbudsområderne.

## 3.5 Kontraktperioden

Rammeaftalen træder i kraft 1. juli 2020 og løber frem til 31. december 2020. Der vil være mulighed for forlængelse i op til 3½ år, hvis der træffes politisk beslutning om forlængelse af indsatsen i forbindelse med forhandlingerne om Københavns Kommunes Budget 2021. En budgetaftale forventes indgået i efteråret 2020.

# 4. Tilbudsgivers forhold

Tilbudsgiver skal være den eller de juridiske personer, som Ordregiver modtager tilbud fra. Tilbudsgiver kan ikke lade sig erstatte af en anden juridisk person, og dette gælder også eventuelt koncernforbundne selskaber.

Hvis Tilbudsgiver udgør et konsortium bestående af en eller flere ansvarlige tilbudsgivere, skal det være netop disse juridiske personer – hverken færre eller flere – der afgiver tilbud. Der skal angives en fælles befuldmægtiget, som Ordregiver med bindende virkning for konsortiet kan indgå aftaler med.

Såfremt Tilbudsgiver agter at anvende underleverandører til udførelsen af den udbudte ydelse, skal navne på den eller disse juridiske personer angives klart og entydigt ved anvendelse af brug af oplysningsskemaet i bilag P – Oplysningsskema om underleverandører.

# 5. Udbudsprocessen

## 5.1 Regelsæt

Udbuddet gennemføres i overensstemmelse med afsnit III i lov nr. 1564 af 15. december 2015 (udbudsloven) om indkøb af sociale og andre specifikke tjenesteydelser over tærskelværdierne.

Ordregiver er herudover ansvarlig for, at de generelle principper om ligebehandling, gennemsigtighed og proportionalitet samt forbuddet mod forskelsbehandling på baggrund af nationalitet respekteres i alle faser af udbuddet frem til tidspunktet for opfyldelsen af den udbudte Kontrakt.

## 5.2 Udbudsform

Ordregiver foretager ikke en kvalifikationsrunde og enhver har ret til at afgive tilbud.

## 5.3 Udbudsmaterialet

Ud over nærværende udbudsbetingelser består udbudsmaterialet af følgende bestanddele:

Bilag A.1 – A.2.:	Kravspecifikation
Bilag B:	Målgruppebeskrivelse
Bilag C:	Betalings- og faktureringsbetingelser
Bilag D.1 – D.2:	Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse over tilbudte ydelser og priser
Bilag E:	Administrative krav
Bilag F:	Krav til leveringssted



Bilag G:	Samarbejdsorganisation
Bilag H:	Kvalitet og tilsyn
Bilag I:	IT-systemer
Bilag J:	Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
Bilag K:	Leverandørens samfundsansvar
Bilag L:	Arbejds klausul
Bilag M.0 – M.1:	Databehandleraftale og Uddybende IT-sikkerhedsregler
Bilag N:	Tavshedspligtserklæring
Bilag O:	Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
Bilag P:	Oplysningskema om underleverandører
Bilag Q:	Erklæring om erhvervsansvarsforsikring
Bilag R:	Erklæring om Leverandørens nøgletal
Bilag S:	Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
Bilag T:	Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse
Bilag U:	Udbudsbetingelser
Bilag V:	Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces
Bilag X:	Udbudsbekendtgørelse
Bilag Y:	Kontraktudkast

## 5.4 Foreløbig tidsplan

28. februar, 2020	Udbudsbekendtgørelse sendt til offentliggørelse
19. marts 2020	Praktisk frist for at stille spørgsmål.
23. marts 2020	Ordregivers frist for supplerende oplysninger om udbudsmaterialet, herunder svar på spørgsmål fra tilbudsgivere
30. marts 2020, kl. 13	Tilbudsfrist
21. maj 2020	Forventet tildelingsbeslutning
22. maj – 02. juni 2020	Forventet standstill-periode
03. juni 2020	Forventet indgåelse af Rammeaftale
01. juli 2020	Forventet kontraktstart

Ordregiver gør opmærksom på at det er en foreløbig tidsplan og at tidsplanen kan blive ændret.

## 5.5 Kontakt indtil tilbudsafgivelsen

### 5.5.1 Kommunikation

Ordregiver har valgt at anvende udbudssystemet Merzell Sourcing Service til gennemførslen af udbudsprocessen. Tilbudsgiver skal være licenshaver hos Merzell Danmark A/S for at kunne deltage i udbuddet, hvilket kan ske uden omkostninger. Efter Tilbudsgiver har registreret sig, vil Tilbudsgiver modtage login-oplysninger og have gratis adgang til udbuddet.

Spørgsmål vedrørende Merzell kan sendes til [support.dk@merzell.com](mailto:support.dk@merzell.com).

Tilbudsgiver er selv ansvarlig for at holde sig opdateret om udbuddets forløb.

### 5.5.2 Spørgsmål til udbudsmaterialet

Tilbudsgiverne kan til brug for deres tilbud skriftligt stille spørgsmål om udbudsmaterialet.

Alle spørgsmål vedrørende udbudsmaterialet, der stilles senest den 19. marts 2020, vil blive besvaret.

Spørgsmål, der stilles senere end den 19. marts 2020, vil alene blive besvaret i det omfang, besvarelse kan afgives senest 6 dage før tilbudsfristen. Spørgsmål, der stilles senere end 6 dage før tilbudsfristen, kan ikke forventes besvaret. I særlige tilfælde kan Ordregiver vælge at besvare senere indkomne spørgsmål.

Spørgsmål og svar vil i anonymiseret form blive offentliggjort via Mercell Sourcing Service.

Tilbudsgiver er selv ansvarlig for at holde sig opdateret om udbuddets forløb.

### 5.5.3 Ændringer af udbudsmaterialet

Ordregiver forbeholder sig ret til på et hvilket som helst tidspunkt at indrykke ændringsbekendtgørelser eller offentliggøre rettelsesblade om eventuelle ændringer af udbudsmaterialet via TED (EUs elektroniske ud-budshjemmeside) og Mercell Sourcing Service. Hvis der offentliggøres en ændringsbekendtgørelse eller rettelsesblade senere end 6 dage før tilbudsfristen, vil Ordregiver udsætte tilbudsfristen, så Tilbudsgivere har en passende frist for afgivelse af tilbud.

Såfremt Tilbudsgiver bliver opmærksom på fejl og/eller uhensigtsmæssigheder ved udbudsmaterialet, bedes Tilbudsgiver straks gøre Ordregiver opmærksom herpå, således at Ordregiver får mulighed for at afhjælpe forholdet ved offentliggørelse af rettelsesblad.

## 5.6 Forhandlingsforbud

Ordregiver gør opmærksom på, at der under udbud ikke gennemføres forhandlinger inden kontrakttildelingen.

Tilbudsgiver bør derfor sørge for, at tilbud er udformet på sådan en måde, at kontrakten principielt kan indgås uden foregående drøftelser mellem Ordregiver og Tilbudsgiver. I den forbindelse bør tilbudsgiver sikre sig, at tilbuddet er fyldestgørende, indeholder alle nødvendige oplysninger, behandler alle relevante forhold og er præcise i enhver henseende.

## 5.7 Fortrolighed

Ordregiver vil så vidt muligt sikre fortroligheden af alle oplysninger i Tilbudsgivers tilbud, som angår fortrolige forretningsmæssige forhold, jf. udbudslovens § 5. I den udstrækning, hvor Tilbudsgiver selv anser oplysninger for at være fortrolige, bedes dette tydeligt angivet i tilbuddet, hvorefter Ordregiver vil tilstræbe, at oplysningerne ikke videregives – medmindre oplysningerne er offentligt tilgængelige i forvejen eller på tilsvarende måde ikke kan anses som fortrolige.

En Tilbudsgiver skal på den baggrund afgive en ekstraheret udgave af Løsningsbeskrivelsen, der kan anvendes i forbindelse med evt. aktindsigt.

Fortrolighedstilsagnet må i sagens natur vige i den udstrækning, hvor lovgivningen forpligter Ordregiver til at videregive oplysninger til tredjemand. Tilbudsgiver skal på den baggrund som led i afgivelse af tilbuddet også afgive et eksemplar af løsningsbeskrivelsen, hvor der ikke fremgår væsentlige økonomiske oplysninger. Denne udgave af løsningsbeskrivelsen anvendes ved anmodning om aktindsigt.

Hvis Ordregiver ønsker at udlevere den fulde løsningsbeskrivelse som led i en aktindsigtsbegæring vil Ordregiver indhente en udtalelse fra Tilbudsgiver i forbindelse med en eventuel anmodning om aktindsigt for at få belyst risikoen for, at en udlevering af oplysninger vil medføre en nærliggende risiko for, at der påføres Tilbudsgiver betydelig økonomisk skade.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at anvende oplysninger i den udstrækning, hvor dette er til berettiget varetagelse af Ordregivers interesser under en rets- eller klagesag med tilknytning til udbuddet.

Endelig skal det bemærkes, at Ordregiver offentliggøre de ekstraherede Løsningsbeskrivelser, der er til-delt en Kontrakt på Ordregivers hjemmeside for samarbejde med leverandører af beskæftigelsesindsats.

## 5.8 Annullation af udbudsprocessen

Indtil udbuddet er afsluttet med indgåelse af Kontrakten, er Ordregiver berettiget til at annullere udbudsproceduren, medmindre det konkret strider mod fællesskabsrettens grundlæggende principper, herunder principperne om ligebehandling og gennemsigtighed.

# 6. Vilkår for tilbudsafgivelsen

## 6.1 Tilbudsfrist

Tilbud skal for at være rettidigt og kunne tages i betragtning under udbuddet være afleveret med den i 6.2 angivne metode senest den 30. marts 2020, kl. 13:00.

Tilbud, der modtages efter tilbudsfristens udløb, vil ikke blive taget i betragtning.

## 6.2 Afleveringssted

Tilbud skal fremsendes til Ordregiver via Merzell Sourcing Service, jf. pkt. 5.5.1.

## 6.3 Tilbuddets indhold

Tilbudsgiver skal i sit tilbud vedlægge:

- Udfyldt bilag D.1. og/eller D.2. – Løsningsbeskrivelse
  - Bilag D.1. – D.2. skal udfyldes i henhold til instruks anført i bilagene
  - Udkast til ugeskemaer, jf. bilag D.2.
  - Bilag D.1. – D.2. skal vedlægges i både PDF og Word format
  - Bilag D.1. – D.2. skal vedlægges i PDF i udgaver uden oplysninger, der er af væsentlige økonomiske betydning (mhp. udlevering ved aktindsigtsbegæring jf. pkt. 5.7).
- Serviceattest udstedt af Erhvervsstyrelsen, jf. pkt. 7.3.1
- Udtræk fra Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed, eller udtræk fra Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT), hvis Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark, jf. pkt. 7.3.2
- Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra relevant forsikringsselskab (evt. anvendelse af bilag Q), jf. pkt. 7.3.3
- Erklæring om Tilbudsgivers omsætning i de tre seneste disponible regnskabsår (evt. anvendelse af bilag R), jf. pkt. 7.3.3.

Såfremt Tilbudsgiver har til hensigt at anvende underleverandører, skal der i løsningsbeskrivelsen (bilag D.1. – D.2.) angives de dele af Rammeaftalen der forventes opfyldt af underleverandører. Herudover

skal Tilbudsgiver vedlægge bilag P ift. oplysning om de underleverandører, som Tilbudsgiver forventer at anvende.

Såfremt Tilbudsgiver er et konsortium eller anden sammenslutning af virksomheder skal dokumentation, jf. pkt. 7.3.4 også vedlægges tilbuddet (bilag T).

Såfremt Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formåen skal dokumentationen, jf. 7.3.5 også vedlægges tilbuddet (Bilag S).

## 6.4 Sprog

Tilbud, som indgår som bilag til Rammeaftalen, skal være på dansk.

Eventuelle bilag omfattende tekniske specifikationer, brochuremateriale, egnethedsdokumentation eller lignende må dog gerne være formuleret på engelsk og norsk og svensk, såfremt dokumentationen ikke foreligger på dansk.

Såfremt dele af tilbuddet ikke er udfærdiget på dansk, skal Tilbudsgiver, såfremt den ordregivende myndighed anmoder herom – uden omkostninger for den ordregivende myndighed – sørge for oversættelse af hele eller dele af materialet til dansk.

## 6.5 Alternative tilbud eller mulighed for at afgive flere tilbud

Tilbudsgiver er ikke berettiget til at afgive alternative tilbud.

## 6.6 Vedståelsesfrist

Tilbud skal være bindende i 6 måneder fra tilbudsfristen.

## 6.7 Tilbagelevering af tilbud

Tilbudsgiver kan ikke forlange tilbud tilbageleveret fra Ordregiver, der til gengæld er uberettiget til at anvende tilbud i andre sammenhænge end i forhold vedrørende nærværende udbud.

## 6.8 Tilbudsgivers omkostninger

Tilbudsgivers omkostninger forbundet med at afgive tilbud under nærværende udbud er Ordregiver uvedkommende.

## 6.9 Forbehold

Ordregiver er forpligtet til at afvise ethvert tilbud som uantageligt, hvis tilbuddet indeholder forbehold, vedrører grundlæggende elementer i udbudsmaterialet, herunder forbehold vedrørende mindstekrav angivet i kravspecifikationen i bilag A. Ordregiver er også berettiget til at afvise ethvert tilbud med forbehold vedrørende udbudsmaterialet i øvrigt, hvilket vil ske.

Tilbudsgiver opfordres derfor til ikke at tage forbehold eller opstille forudsætninger for sit tilbud, da forbehold betyder, at tilbuddet ikke vil blive taget i betragtning. Tilbudsgiver opfordres også til ikke at vedlægge standarddokumenter i form af standardleveringsbetingelser mv. til tilbud, idet sådanne dokumenter kan indeholde utilsigtede forbehold.

Ordregiver forbeholder sig retten til at anmode Tilbudsgiver om at supplere, præcisere eller fuldstændiggøre ufuldstændige eller fejlbehæftede tilbud ved at indsende relevante oplysninger eller dokumenter i overensstemmelse med de generelle principper om ligebehandling og gennemsigtighed.

## 7. Egnethed og evaluering

### 7.1 Udelukkelsesgrunde

Tilbudsgiver er udelukket fra at deltage i udbuddet, hvis Tilbudsgiver:

I henhold til udbudslovens § 135, stk. 1, har modtaget endelig dom eller vedtaget bødeforlæg inden for de seneste 4 år for:

- Handlinger begået som led i en kriminel organisation som defineret i artikel 2 i Rådets rammeafgørelse 2008/841/RIA af 24. oktober 2008 (EU-Tidende 2008, nr. L 300, side 42).
- Bestikkelse som defineret i artikel 3 i konventionen om bekæmpelse af bestikkelse, som involverer tjenestemænd ved De Europæiske Fællesskaber eller i Den Europæiske Unions medlemsstater, og artikel 2, stk. 1, i Rådets rammeafgørelse 2003/568/RIA af 22. juli 2003 om bekæmpelse af bestikkelse i den private sektor (EU-Tidende 2003, nr. L 192, side 54) og bestikkelse som defineret i den nationale ret i ansøgerens eller tilbudsgiverens medlemsstat eller hjemland eller i det land, hvor ansøgeren eller tilbudsgiveren er etableret.
- Svig som omhandlet i artikel 1 i konventionen om beskyttelse af De Europæiske Fællesskabers finansielle interesser.
- Terrorhandlinger eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet som defineret i henholdsvis artikel 1, 3 og 4 i Rådets rammeafgørelse 2002/475/RIA af 13. juni 2002 om bekæmpelse af terrorisme (EU-Tidende 2002, nr. L 164, side 3) som ændret ved Rådets rammeafgørelse 2008/919/RIA af 28. november 2008 om ændring af rammeafgørelse 2002/475/RIA om bekæmpelse af terrorisme (EU-Tidende 2008, nr. L 330, side 21).
- Hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme som defineret i artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/60/EF af 26. oktober 2005 om forebyggende foranstaltninger mod anvendelse af det finansielle system til hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme (EU-Tidende 2005, nr. L 309, side 15).
- Overtrædelse af straffelovens § 262 a eller, for så vidt angår en dom fra et andet land angående børnearbejde og andre former for menneskehandel som defineret i artikel 2 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/36/EU af 5. april 2011 om forebyggelse og bekæmpelse af menneskehandel og beskyttelse af ofre herfor, og om erstatning af Rådets rammeafgørelse 2002/629/RIA (EU-Tidende 2011, nr. L 101, side 1).
- Har ubetalt forfalden gæld på DKK 100.000 eller derover til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger, jf. udbudslovens § 135, stk. 3, medmindre tilbudsgiver stiller sikkerhed for betaling af gælden eller har indgået en aftale med inddrivelsesmyndigheden om en afviklingsordning og overholdt denne.
- Er i en interessekonflikt i forhold til udbuddet, jf. udbudslovens § 136, nr. 1.

- Har været involveret i forberedelsen af udbuddet på en måde, som medfører konkurrencefordrejning, jf. udbudslovens § 136, nr. 2.
- Har givet groft urigtige oplysninger, har tilbageholdt oplysninger eller ikke har været i stand til at fremsende supplerende dokumenter vedrørende udelukkelsesgrunde, jf. udbudslovens § 136, nr. 3, inden for de seneste 2 år.

Tilbudsgiver er endvidere udelukket fra at deltage i udbuddet, hvis ordregiveren kan påvise, at Tilbudsgiver indenfor de seneste 2 år:

- Har været omfattet af nedenstående udelukkelsesgrunde i henhold til udbudslovens § 137, stk. 1, inden for de seneste 2 år:
  - Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver har tilsidesat gældende forpligtelser inden for det miljø-, social- eller arbejdsretlige område i henhold til EU-retten, national lovgivning, kollektive aftaler eller de miljø-, social eller arbejdsretlige forpligtelser, der er afledt af konventionerne, der er nævnt i bilag K (CSR-bilag) til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/24/EU af 26. februar 2014 om offentlige udbud og om ophævelse af direktiv 2004/18/EF (EU-Tidende 2014, nr. L 94, side 65), eller er omfattet af retsakter, der vedtages af Europa-Kommissionen i medfør af direktivets artikel 57, stk. 4, jf. artikel 88.
  - Tilbudsgiver er erklæret konkurs eller er under insolvens- eller likvidationsbehandling, hvis dennes aktiver administreres af en kurator eller af retten, hvis denne er under tvangsakkord, hvis dennes erhvervsvirksomhed er blevet indstillet eller denne befinder sig i en lignende situation i henhold til en tilsvarende procedure, der er fastsat i national lovgivning, hvor Tilbudsgiver er hjemhørende.
  - Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver i forbindelse med udøvelsen af sit erhverv har begået alvorlige forsømmelser, der sår tvivl om ansøgerens eller tilbudsgiverens integritet.
  - Ordregiver har tilstrækkelige plausible indikationer til at konkludere, at Tilbudsgiver har indgået en aftale med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning.
  - Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver væsentligt har misligholdt en tidligere offentlig kontrakt, kontrakt med en forsyningsvirksomhed eller koncessionskontrakt og misligholdelsen har medført den pågældende kontrakts ophævelse eller en lignende sanktion.
  - Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver uretmæssigt har forsøgt at påvirke Ordregivers beslutningsproces, hvis Tilbudsgiver har fået fortrolige oplysninger, der kan give uretmæssige fordele i forbindelse med udbudsproceduren, eller såfremt Tilbudsgiver groft uagtsomt har givet vildledende oplysninger, der kan have væsentlig indflydelse på beslutninger vedrørende udelukkelse, vurdering af minimumskravene til egnethed, udvælgelse eller tildeling af kontrakt.

Ordregiver kan dog ikke udelukke Tilbudsgiver, hvis vedkommende kan dokumentere sin pålidelighed ("self cleaning") i henhold til udbudslovens § 138, stk. 1-3.

## 7.2 Tilbudsgivers egnethed

### 7.2.1 Egnethed i forhold til udøvelse af det pågældende erhverv

Tilbudsgiver skal være registreret i Det Centrale Virksomhedsregister (CVR) inden Ordregivers beslutning om tildeling af kontrakt, hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed.

Er Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark i forbindelse med opfyldelse af Kontrakten, skal Tilbudsgiver lade sig registrere i Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT) inden Ordregivers beslutning om tildeling af kontrakt.

### 7.2.2 Egnethed i forhold til økonomisk og finansiell formåen

Tilbudsgiver skal opfylde følgende minimumskrav for at være økonomisk egnet til at opfylde Kontrakten:

- Tilbudsgivers erhvervsansvarsforsikring skal have en dækningssum pr. forsikringsår på minimum DKK 500.000 pr. skadesbegivenhed for tingskade og DKK 10 millioner pr. skadesbegivenhed for personskade.
- Tilbudsgivers gennemsnitlige omsætning i de 3 seneste disponible regnskabsår eller Tilbudsgivers omsætning i det seneste disponible regnskabsår skal udgøre minimum DKK 1.000.000 (ekskl. moms).

### 7.2.3 Egnethed for konsortier eller andre sammenslutninger af virksomheder

Hvis tilbuddet afgives af et konsortium eller en anden sammenslutning af virksomheder:

- Skal deltagerne i konsortiet eller sammenslutningen hver især angives klart og entydigt.
- Skal konsortiet eller sammenslutningen udpege én fælles repræsentant eller ledende partner (fælles befuldmægtiget) i relation til Rammeaftalen.
- Må ingen af de i konsortiet eller sammenslutningen deltagende være omfattet af udelukkelsesgrundene i pkt. 7.1.

Det er alene et krav, at virksomhederne i konsortiet eller anden sammenslutning tilsammen opfylder minimumskravene til økonomisk og finansiell formåen.

En virksomhed kan alene være deltager i ét konsortium eller én sammenslutning af virksomheder. Samme virksomhed kan dog godt være deltager i ét konsortium eller anden sammenslutning og samtidig lade andre tilbudsgivere basere deres egnethed på sig, jf. pkt. 7.2.5, eller være underleverandør til flere tilbudsgivere.

Tildeles konsortiet eller sammenslutningen Kontrakten, så skal de i konsortiet eller den anden sammenslutning deltagende virksomheder påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Rammeaftale.

### 7.2.4 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen

Hvis Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formåen:

- Skal de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, være juridisk forpligtet over for Tilbudsgiver til at stille sin formåen til rådighed.
- Må ingen af de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, være omfattet af udelukkelsesgrundene i pkt.7.1

- Skal de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin økonomiske og finansielle formåen på, jf. pkt. 7.2.2, påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Rammaaftale.

Det er alene et krav, at Tilbudsgiver og de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, tilsammen opfylder minimumskravene til økonomisk og finansiell formåen.

En virksomhed kan godt samtidig lade flere tilbudsgivere basere deres egnethed på sig og/eller være underleverandør til flere tilbudsgivere.

## 7.3 Dokumentation angående udelukkelse og egnethed

Tilbudsgiver skal i tilbuddet vedlægge dokumentation for, at der ikke er grundlag for udelukkelse, og for at minimumskravene til egnethed er opfyldt.

Tilbudsgivers tilbud **skal** indeholde al dokumentation, der er anført i pkt. 7.3.1-7.3.5 nedenfor.

Ordregiver har nedenfor anført den dokumentation, som en dansk virksomhed skal fremlægge som dokumentation angående udelukkelse og egnethed. Er Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, så kan Tilbudsgiver anvende e-Certis til at identificere de oplysninger og dokumenter, der er brugbar som dokumentation. Udstedes der ikke dokumenter eller certifikater i det land, hvor Tilbudsgivers virksomhed er etableret, kan de erstattes af en erklæring under ed. Anvendes edsaflæggelse ikke i det pågældende land, kan de erstattes af en erklæring på tro og love, der er afgivet for en kompetent retslig eller administrativ myndighed, for en notar eller for en kompetent faglig organisation i det pågældende land.

### 7.3.1 Udelukkelsesgrunde

Tilbudsgiver skal fremlægge en serviceattest, som er udstedt af Erhvervsstyrelsen, med oplysninger om:

- Udelukkelsesgrundene vedrørende straffedomme i henhold til udbudslovens § 135, stk. 1.
- Betaling af skatter og afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til udbudslovens § 135, stk. 3.
- Udelukkelsesgrunde vedrørende konkurs, insolvens- eller likvidationsbehandling i henhold til udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 2.

Tilbudsgiver skal være opmærksom på:

- At fra Erhvervsstyrelsen modtager anmodning i *korrekt* udfyldt stand, tager det ca. to uger at udfærdige en serviceattest.
- At serviceattesten skal indeholde oplysninger fra Kriminalregistret i henhold til udelukkelsesgrundene i udbudslovens § 135, stk. 1 og stk. 2. Der skal derfor i forbindelse med anmodning om serviceattest uploades samtykkeerklæringer (for indhentning af oplysninger) for de danske personer i virksomheden/virksomhedernes registrerede bestyrelse, direktion eller tilsynsråd.
- At serviceattesten senest må være udstedt 6 måneder før tilbudsfristen for denne udbudsprocedure.

Se evt. yderligere oplysninger her:

<https://erhvervsstyrelsen.dk/serviceattest-ved-udbud>

### 7.3.2 Udøvelse af det pågældende erhverv

Tilbudsgiver skal fremlægge et udtræk fra:



- Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed.
- Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT), hvis Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark.

### 7.3.3 Økonomisk og finansiell formåen

Tilbudsgiver skal dokumentere sin økonomiske og finansielle formåen ved fremlæggelse af:

- Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra det relevante forsikringsselskab (eventuel anvendelse af bilag Q).
- Tilbudsgivers tre seneste årsregnskaber eller erklæring om Tilbudsgivers omsætning i de tre seneste regnskabsår (bilag R).
- Tilbudsgiver kan godtgøre sin økonomiske og finansielle formåen ved ethvert andet dokument, som Ordregiver vurderer passende, hvis Tilbudsgiver af en gyldig grund ikke er i stand til at fremlægge ovenstående dokumenter.

### 7.3.4 Egnethed for konsortier eller anden sammenslutning af virksomheder

Når Tilbudsgiver er et konsortium eller en anden sammenslutning af virksomheder skal følgende fremlægges:

- Erklæring om fælles repræsentant eller ledende partner (fælles befuldmægtiget), som Ordregiver kan indgå aftaler med bindende virkning for sammenslutningen (bilag T).
- Erklæring om at de i sammenslutningen deltagende økonomiske parter påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Rammeaftalen (bilag T).
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.1 for hver deltager i sammenslutningen.

### 7.3.5 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen

Når Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formåen, skal følgende fremlægges:

- Støtteerklæring eller anden dokumentation, der godtgør, at Tilbudsgiver faktisk råder over den nødvendige formåen, og at den virksomhed, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, er juridisk forpligtet over for Tilbudsgiver til at stille sin formåen til rådighed (bilag S).
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.1 for de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på.
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.3. for de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin økonomiske og finansielle formåen på, sammen med en erklæring om, at de pågældende virksomheder påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Rammeaftalen.

## 8. Tilbudsevaluering

Tildelingskriteriet er som anført i udbudsbekendtgørelsen det økonomisk mest fordelagtige bud, hvilket identificeres på grundlag af det bedste forhold mellem pris og kvalitet.

Ordregiver vil anvende den følgende vægtning:

**Tabel 1 - Vægtning af underkriterier**

Underkriterier	Vægtning
Kvalitet	80 %
Pris/økonomi	20 %

*De angivne procentsatser er beregningsfaktorer, som det tildelte pointantal for underkriteriet ganges med.*

### 8.1 Retningslinjer for evalueringen

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de nedenfor nævnte dokumenter. Ordregiver forbeholder sig dog ret til at inddrage oplysninger, der efter Ordregivers skøn har betydning for evalueringen, når dette kan ske med respekt af de grundlæggende principper i Udbudslovens § 2.

Det bemærkes desuden, jf. kravspecifikationerne (bilag A.1 og A.2), at det er et krav, at Tilbudsgiver har de fornødne sikkerhedsforhold, der tager højde for de særlige udfordringer forbundet med borgernes rocker- eller banderelation, herunder at der vil kunne være tale om borgere fra rivaliserende grupperinger, som derfor muligvis ikke kan være i aktivitet på samme lokation. Ved indsendelse af tilbud skal Tilbudsgiver i løsningsbeskrivelsen redegøre for relevant erfaring med målgruppen og håndtering af sikkerhedsrisici (og evt. vedlægge sikkerhedspolitik).

#### 8.1.1 Evaluering af kvalitativt kriterium i udbudsområde 1 (Hurtigt i virksomhedsplacering)

I vurderingen af kvalitet vil der blive lagt vægt på en samlet vurdering af de af Tilbudsgiveren i løsningsbeskrivelsen beskrevne metoder/redskaber/aktiviteter, der beskriver, hvordan der i indsatsen arbejdes effektivt og effektivt med målgruppen.

I vurderingen af kvalitet vil det vægtes positivt, at Tilbudsgiver beskriver og viser, hvordan der arbejdes med:

- at få borgerne i job eller uddannelse
- at afdække borgernes muligheder og barrierer ift. job og uddannelse
- at sikre fastholdelse og progression for borgere i virksomhedsplacering

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de oplysninger, som Tilbudsgiver fremsender i bilag D.1. ("Løsningsbeskrivelse for udbudsområde I").

#### 8.1.2 Evaluering af kvalitativt kriterium i udbudsområde 2 (Opkvalificering hos en leverandør)

I vurderingen af kvalitet vil der blive lagt vægt på en samlet vurdering af de af Tilbudsgiveren i løsningsbeskrivelsen beskrevne metoder/redskaber/aktiviteter, der beskriver, hvordan der i indsatsen arbejdes effektivt og effektfuldt med målgruppen.

I vurderingen af kvalitet vil det vægtes positivt, at Tilbudsgiver beskriver og viser, hvordan der arbejdes med:

- at sikre progression for borgerne – uanset om de er job- eller aktivitetsparate – herunder at få udviklet borgernes aktiveringsomfang og derigennem få dem tættere på arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet.
- at der er fokus på opnåelse af relevant virksomhedsplacering og samtidig sikre et tilstrækkeligt aktiveringsomfang, også når der ikke kan etableres virksomhedsplaceringer
- at opkvalificere borgerne fagligt, personligt og socialt, til at håndtere udfordringer (herunder misbrug og psykiske /kognitive problemer)

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de oplysninger, som Tilbudsgiver fremsender i bilag D.2. ("Løsningsbeskrivelse for udbudsområde II"). Det bemærkes, at der i løsningsbeskrivelsen anmodes om, at der vedlægges ugeskemaer som bilag til løsningsbeskrivelsen ifm. de forskellige forløbstyper i udbudsområde II. Ugeskemaerne vil ifm. evalueringen understøtte Ordregivers forståelse og vurdering af Tilbudsgivernes løsningsbeskrivelser, herunder tjene som konkrete illustrationer af, hvordan foreslåede metoder bringes i spil, og hvordan der arbejdes effektivt og effektfuldt med målgruppen.

### 8.1.3 Evaluering af pris/økonomi for begge udbudsområder

Med pris forstås i denne sammenhæng de i bilag D.1 og D.2 anførte priser for forløb. I vurderingen af dette kriterium vil der blive lagt vægt på:

- Jo lavere Tilbudsgivers pris, desto bedre vurdering af kriteriet pris.

Det bemærkes, at der er tilknyttet en minimums- og maksimalpris til alle forløbstyper for hvert udbudsområde. Tilbud med en, flere eller alle priser under minimumsprisen eller over maksimalprisen er et ukonditionelt tilbud, og tilbuddet afvises. Se også bilag C.

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de oplysninger, som Tilbudsgiver fremsender i bilag D.1. ("Løsningsbeskrivelse for udbudsområde I") og bilag D.2. ("Løsningsbeskrivelse for udbudsområde II").

## 8.2 Evalueringsmetode

### 8.2.1 Vægtning af de forskellige forløb

Følgende tabel 2 er Ordregivers vægtningsmodel for de forskellige forløbstyper i Tilbudsgivers tilbud.

**Tabel 2 - Ordregivers vægtning af forløbstyper i Tilbudsgivers tilbud**

Forløbstype	Vægtning
<b>Udbudsområde 1: Hurtigt i virksomhedsplacering</b>	
Mentorbaseret indsats, 5 timer om ugen i max fire uger	90 %
Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering)	10 %
I alt	100 %
<b>Udbudsområde 2: Opkvalificering hos en leverandør</b>	
Opkvalificering 1-14 timer/uge	22,5%

Opkvalificering 15-19 timer/uge	22,5%
Opkvalificering 20-25 timer/uge	22,5%
Opkvalificering 25-37 timer/uge	22,5%
Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering)	10 %
I alt	100 %

Det bemærkes, at tabel 2 alene er Ordregivers vægtningsmodel. Det faktuelle købsmønster vil afhænge af en række forhold, herunder udvikling i del-målgrupper, lovgivning, politiske prioriteringer m.v.

### 8.2.2 Pointmodel til evaluering af kvalitet

Ordregiver benytter en pointmodel til at foretage en evaluering af Tilbudsgivers kvalitet på baggrund af Tilbudsgivers redegørelse for de enkelte kvalitetskriterier jf. bilag D.1 og D.2. Point-scoringen fastsættes ud fra Ordregivers skøn over Tilbudsgivers tilbudte kvalitet, ud over mindstekravene, og ud fra følgende skala i tabel 2 (0-8) for hvert udbudsområde, jf. tabel 3:

**Tabel 3 - Skala for vurdering**

Vurdering af den tilbudte kvalitet	Point
Glimrende opfyldelse af kriteriet	8
Meget god opfyldelse af kriteriet	7
God opfyldelse af kriteriet	6
Tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	5
Jævn opfyldelse af kriteriet	4
Mindre tilfredsstillende	3
Ringe opfyldelse af kriteriet	2
Dårlig opfyldelse af kriteriet	1
Meget dårlig opfyldelse af kriteriet	0

### 8.2.3 Pointmodel til evaluering af pris/økonomi

Ordregiver vil anvende en pointmodel, hvor tilbudspriser vurderes efter de opsatte minimums- og maksimumspriser.

Ordregiver anvender samme skala på 0-8 point jf. tabel 3 til tildeling af point for underkriteriet pris.

Point-scoringen fastsættes for hvert forløb under hvert udbudsområde, hvor der gives 0 point, hvis der tilbydes maksimalprisen og 8 point, hvis der tilbydes minimumsprisen. Herefter vægtes pointene for hvert forløb jf. tabel 2.

### 8.2.4 Pointmodel til sammenstilling af pris og kvalitet

Afslutningsvis sammenregnes alle underkriterier for tilbudspriser og kvalitative kriterier i henhold til deres vægtning (jf. tabel 1) til tilbuddets samlede antal point. Tilbuddet med det højeste samlede antal point er det økonomisk mest fordelagtige tilbud. Der regnes med 2 decimaler og foretages afrundinger løbende. Vægtningen er som beskrevet 80 pct. for hhv. kvalitet og 20 pct. for pris.

Følgende er et **eksempel** på beregning på udbudsområde II. De samme principper gør sig gældende i forhold til udbudsområde I.

#### **Eksempel: Tilbudsgiver har modtaget følgende vurderinger / point for kvalitet og pris**

Forløb	Kvalitet	Pris
Opkvalificering 1-14 timer/uge	4	4,50

Opkvalificering 15-19 timer/uge	6	3,95
Opkvalificering 20-25 timer/uge	3	6,20
Opkvalificering 25-37 timer/uge	8	0
Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering)	5	3,00

#### Eksempel: Beregning af Tilbudsgivers samlet score

Forløb	Kvalitet	Pris
Opkvalificering 1-14 timer/uge	$(4 \cdot 22,5/100) = 0,40$	$(4,50 \cdot 22,5/100) = 1,01$
Opkvalificering 15-19 timer/uge	$(6 \cdot 22,5/100) = 1,35$	$(3,95 \cdot 22,5/100) = 0,89$
Opkvalificering 20-25 timer/uge	$(3 \cdot 22,5/100) = 0,68$	$(6,20 \cdot 22,5/100) = 1,40$
Opkvalificering 25-37 timer/uge	$(8 \cdot 22,5/100) = 1,80$	$(0 \cdot 22,5/100) = 0,00$
Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering)	$(5 \cdot 10/100) = 0,50$	$(3,00 \cdot 10/100) = 0,30$
<b>I alt</b>	<b>5,23</b>	<b>3,60</b>
Totalt	$(5,23 \cdot 80/100) = 4,18$	$(3,60 \cdot 20/100) = 0,72$
<b>Samlet vurdering</b>		$(4,18 + 0,72) = 4,90$

En Tilbudsgiver kan således maksimalt opnå 6,4 vægtede point for kvalitetskriteriet ( $8 \cdot 0,8$ ), og 1,6 vægtede point for priskriteriet ( $8 \cdot 0,2$ ). En Tilbudsgiver kan dermed opnå i alt 8 vægtede point.

## 9. Tildeling af kontrakt

Efter evaluering af tilbuddene underretter Ordregiver skriftligt samtlige Tilbudsgivere om Ordregivers tildelingsbeslutning.

Ordregivers underretning om tildelingsbeslutningen er ikke et løfte om at ville indgå Kontrakt, men alene underretning om, at Tilbudsgiver efter Ordregivers vurdering har afgivet det vindende tilbud. Der er ingen Kontrakt eller løfte herom, før eventuel Kontrakt er underskrevet af alle parter. Ordregivers underretning om tildelingsbeslutningen fritager heller ikke forbigåede tilbudsgivere fra forpligtelserne efter tilbuddet, der fortsat er bindende i overensstemmelse med pkt. 6.6.

Kontrakten vil tidligst blive indgået efter udløbet af en standstill periode på 10 dage fra dagen efter Ordregivers underretning om tildelingsbeslutning, når underretningen er sket ad elektronisk vej i henhold til § 3 i lov nr. 593 af 2. juni 2016 om Klagenævnet for Udbud.



## Bilag A1

### Udbudsområde 1 - Kravspecifikation for "Hurtigt i virksomhedsplacering"

#### 1. Indledende afsnit

Som opfølgning på bandekonflikten i 2017 besluttede Beskæftigelses- og Integrationsudvalget at igangsætte en styrket aktiveringsindsats over for ledige borgere med rocker- eller banderelationer. Formålet er, at målgruppen hurtigere kommer i gang med job eller uddannelse og støttes til at forlade kriminalitet. Formålet er desuden at sikre, at de borgere med banderelationer, som ikke er motiverede for at forlade de kriminelle miljøer, reelt står til rådighed for arbejdsmarkedet.

Forvaltningen ønsker at udnytte de lovgivningsmæssige rammer for aktivering af borgere med rocker- eller banderelationer, således at der er et styrket fokus på, at denne målgruppe kommer i aktiveringsforløb i så mange timer som muligt ugentlig, modtager hyppige aktiveringsindsatser med kort tid mellem hvert forløb, og får ugentlige jobsamtaler, når de ikke er i aktiveringsforløb.

Målgruppen vil også modtage aktivering inden for eksisterende tilbud, herunder via leverandører til eksisterende rammeaftaler og via den kommunale nytteindsats. Men der er behov for supplerende indsats, som skal finde anvendelse i forhold til de borgere, som ellers ikke kan/vil modtage fornøden aktivering, f.eks. på grund af potentielle sikkerhedsudfordringer relateret til den pågældende, eller ud fra en vurdering af borgerens særlige behov som følge af relationen til rocker- eller bandemiljøer. I forhold til disse borgere samarbejder Jobcenter København med eksterne leverandører. Jobcenter København er her Ordregiver.

Dette udbud handler om indgåelse af aftaler om levering af beskæftigelsesindsats for disse borgere. Herudover forventer Ordregiver, at der vil være yderligere et antal borgere med udadreagerende adfærd og/eller kriminalitetstruede borgere, der ikke er tilknyttet Specialenheden, som også kan være i målgruppen for en indsats hos leverandørerne under denne rammeaftale.

## 2. Generelle krav til indsatsen

Formålet med denne del af kravspecifikationen er at beskrive de overordnede krav til de aktive tilbud til målgruppen. Kravspecifikationen stiller som minimumskrav, at en række aktiviteter skal indgå i indsatsen. Minimumskravene følger af lov om aktiv beskæftigelsesindsats (lov nr. 548 af 7. maj 2019 med senere ændringer) (LAB).

For at aktiviteterne kan være omfattet af LAB, er det afgørende, at de har et klart beskæftigelsesrettet sigte med henblik på, at borgeren hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse.

Derudover gælder følgende overordnede krav for indsatsen under dette udbudsområde:

- Indsatsen tilrettelægges ud fra en individuel og konkret vurdering af den enkelte borgers behov i et tæt samarbejde med Jobcenter Københavns specialenhed, der varetager kontaktførelsen for alle borgere med rocker- eller banderelationer uanset alder og LAB-målgruppe.
- Aktiviteterne skal anvendes fleksibelt i forhold til den enkelte borger og skal altid iværksættes ud fra en faglig vurdering af, om den konkrete aktivitet skønnes at være beskæftigelsesrettet for lige præcis den pågældende borger.
- Borgere skal kunne optages løbende på tilbud, her forstået som, at der som minimum er optag én gang om ugen på et forløb.
- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren samtidig kan deltage i andre aktiviteter, som fx behandling i sundhedssektoren mv.
- Eventuel undervisning eller lignende, der forgår i hold, skal tilrettelægges således, at der er et rimeligt forhold mellem antallet af deltagere og antallet af undervisere – under hensyn til undervisningens indhold og karakter og deltagerens muligheder for at opnå det optimale udbytte heraf. Her skal der ligeledes tages passende hensyn til sikkerheden for borgere og medarbejdere, fx i tilfælde af borgere fra rivaliserende grupperinger.
- I det omfang aktiviteterne placeres uden for Københavns Kommune, skal dette præciseres i tilbudsbeskrivelsen. Det bemærkes, at borgere kan henvises til aktivering, der indebærer op til i alt tre timers transporttid med det offentlige tur/retur.
- Borgeren skal til enhver tid kende tid og sted for sine aktiviteter i den kommende periode. Borgeren skal derfor have udleveret et ugeskema for forløbet. Et ugeskema skal udleveres senest ugen før, at skemaet tages i brug. Det er Ordregiver, der fastlægger ugeskemaets omfang, og Leverandøren der i dialog med Ordregiver fastlægger indholdet i ugeskemaet. Husk, at der skal ændres ugeskema ved alle justeringer af borgerens forløb. Jobcenteret skal have en kopi af borgerens skema mhp. opdatering af borgerens Min Plan på Jobnet.

Københavns Kommune opfordrer mindre og specialiserede tilbudsgivere til at gå sammen i konsortier med henblik på at kunne afgive et samlet tilbud, der dækker begge udbudsområder eller indgå som underleverandører.

### *2.1 Kendskab til målgruppen og beskæftigelsesområdet*

Tilbudsgiver skal have kendskab til målgruppen og relevant lovgivning på området. Tilbudsgiver skal ligeledes have tilstrækkelig viden og indsigt i rocker- og bandemiljøerne til at kunne tilrettelægge forløbene sikkerhedsmæssigt forsvarligt, idet det bemærkes, at Jobcentret ikke i udgangspunktet er bekendt med den enkelte borgers konkrete bandetilknytning.

Såfremt Tilbudsgiver får tildelt kontrakt, skal Tilbudsgiver løbende have fokus på, at de ansatte hos Tilbudsgiver har indsigt i de centrale elementer af lovgivningen, indsigt i relevante udviklinger i rocker- og bandemiljøerne, ligesom Tilbudsgiver skal sørge for intern kvalitetssikring af de rapporter og indsatser, der leveres til Ordregiver.

Indsigt i området vurderes at være en forudsætning for, at der kan tilrettelægges en indsats hos Tilbudsgiver, der virker, og som er i sammenhæng med det arbejde, som jobcentret udfører ifølge lovgivningen. Tilbudsgiver skal – med mindre andet aftales – ikke udføre myndighedsarbejde (fx træffe afgørelser).

### *2.2 Særligt om mentorstøtte jf. LAB*

En mentor hos en leverandør skal være certificeret jf. bilag G. Det er forudsat, at mentoren løbende skal mødes med borgeren, fx på virksomheden eller i forbindelse med job- eller uddannelsesaktivitet eller lignende. Kontakten kan også, hvis helt særlige omstændigheder taler herfor, ske på anden vis, fx telefonisk. Det vil sige, at anden form for kontakt er undtagelsen og må kun ske i et enkeltstående tilfælde. Et eksempel kan være, at borgeren er blevet indlagt. Mentorstøtte ifm. virksomhedsplacering kan kun ske ved personlig kontakt, aldrig telefonisk.

For at sikre, at formålet med mentorstøtten opfyldes, er det vigtigt, at der løbende er en så konkret kontakt, at der opbygges en støttende relation mellem mentor og borger. Den direkte kontakt skal svare til de timer, som borgeren får bevilget.

### *2.3 Særligt om brug af psykolog / psykiater jf. LAB*

En psykolog eller psykiater skal være autoriseret jf. lovgivningerne herom. En psykolog/psykiater må ikke yde behandling m.v. som led i de forløb, der er omfattet af Kontrakten. Evt. lægelige undersøgelser og behandling skal foregå i sundhedssystemet, fx hos egen læge. Et mestringsforløb med psykolog / psykiater er derfor et kortere forløb. Hvis en Leverandør vurderer, at en borger har behov for behandling, skal



Leverandøren bistå den unge med at komme i kontakt med egen læge / Regionens tilbud.

Det bemærkes, at Ordregiver som led i indsatsen for en borger, kan bestille forskellige former for opgaver hos speciallæge etc. jf. lovgivningen herfor, men det er ikke opgaver omfattet af denne kontrakt. En leverandør skal derimod altid koordinere borgerens forløb i forhold til evt. samtidig deltagelse i lægefaglig udredning, behandling mv.

#### *2.4. Løbende indsamling af erfaringer og viden*

En Leverandør skal løbende indsamle erfaringer og viden om, hvilke indsatser/metoder/redskaber/aktiviteter, der er virksomme hhv. ikke har været virksomme i forhold til at bringe målgruppen i beskæftigelse. Som led heri skal Leverandørerne årligt afgive en opsamling, der beskriver Leverandørens arbejde med videnopsamling og udvikling af forløbene i året, herunder hvad Leverandøren har af forslag til ændringer i forløbene som følge heraf. Leverandøren skal som led i den årlige opsamling foretage en praksisundersøgelse af mindst 10 tilfældigt udvalgte forløb for hvert udbuds-område, der er leveret af leverandøren. De udvalgte forløb (Cpr-nr) skal være Ordrer, der er afsluttet i 2. halvår af kalenderåret (juli-december), så Ordregiver kan bidrage med validerede afgangstal for de udvalgte forløb. Videnopsamlingen skal afgives tre måneder efter afslutningen af kontrakten. Videnopsamling skal derfor senest leveres d. 30. marts 2021. Hvis kontrakten evt. forlænges vil der blive aftalt ny kadence for den løbende videnopsamling.

Videnopsamlingen skal afgives i et format, der kan forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til orientering.

### **3. Udbudsområde 1: Hurtigt i arbejde**

#### *3.1 Målgruppe*

Målgruppen for forløbet er ledige job-, uddannelses- eller aktivitetsparate borgere med tilknytning til rocker- eller bandemiljø. Indsatsen er rettet mod en bred gruppe af borgere med forskellige forudsætninger, støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, herunder kriminalitetshistorik, misbrug, psykiske sygdomme, fysiske helbredsproblemer, udadreagerende adfærd m.fl.

Derudover vil der på rammeaftalen være køb til et antal ledige borgere med udadreagerende adfærd og/eller kriminalitetstruede, der ikke er tilknyttet Specialenheden i Jobcenter København.

#### *3.2 Rammerne for indsatsen*

Det overordnede formål med indsatsen er at sikre, at borgerne hurtigt kommer i virksomhedsplacering efter et kort afklarende opstartsforløb på fire uger.

Det er Jobcenter København, der har myndighedsansvaret og foretager bestilling af indsats i form af et forløb eller aktivt tilbud hos en leverandør. Udgangspunktet for bestillingen er borgerens udviklingsmål, og hvad der eventuelt skal arbejdes med for at gøre borgeren jobparat eller uddannelsesparat. Der vil være tæt dialog mellem leverandøren og specialenheden i Jobcenter København om borgerens forudsætninger og behov, herunder fastlæggelsen af omfanget af borgerens aktivering, samt med henblik på løbende sikkerhedsvurderinger af målgruppen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan ikke garantere et minimum antal borgere, som vil blive henvist i henhold til denne kravspecifikation. Borgere henvises til det mest relevante tilbud ud fra en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger.

### 3.3 Tilrettelæggelse af indsatsen

I indsatsen skal borger præsenteres for de rammer og krav, der eksisterer på en ordinær virksomhed, inspireres til at se egne jobmuligheder og afklares ift., hvad der skal til for at nå målet om beskæftigelse. Indsatsen forudsætter således, at Leverandøren har et godt overblik over, hvor der kan være behov for målgruppens kompetencer og arbejdskraft generelt, og hvor der kan være brug for den konkrete borgers kompetencer og arbejdskraft.

Borgeren skal som en del af indsatsen støttes i at få synliggjort ressourcer og kompetencer og beskrevet og indkredset egne jobmål. I den forbindelse skal borgerne kunne modtage støtte i at få udarbejdet et CV.

Der beskrives herunder en række redskaber, som tilbudsgivere skal lade indgå i tilbudsbeskrivelsen, dvs. at disse er obligatoriske. Herefter angives en række forslag til, hvad tilbudsbeskrivelsen derudover kan indeholde, altså en ikke-udtømmende liste over valgfri elementer. Samlet set udgør tilbudsgivers beskrivelse af obligatoriske og valgfri elementer grundlaget for indsatserne målrettet borgere med rocker- eller banderelationer.

Indsatsen **skal**:

- Sikre at borgeren opnår ordinært arbejde eller relevant virksomhedsplacering (virksomhedspraktik eller løntilskud) inden for fire uger fra opstart.
- Yde løbende mentorstøtte til borgere i virksomhedsplaceringer mhp. at sikre fastholdelse på arbejdspladsen.
- Medvirke til at udvikle borgernes kapacitet således, at de så hurtigt som muligt opnår det højst mulige aktiveringsomfang. Det er jobcentret, der fastsætter omfanget af den enkelte borgers aktivering.
- Kunne rumme borgere med misbrugsproblematikker. Det kan ikke forventes, at borgeren nødvendigvis er i behandling inden opstart i tilbuddet. Hvis borger møder i tilbuddet så påvirket, at borgeren ikke kan deltage i tilbuddet, skal borgeren anses for at være udeblevet.

- Kunne rumme borgere med afvigende adfærd og/eller psykiske sygdom (herunder ADHD, PTSD mv.)
- Bidrage til rådighedsvurdering, herunder konsekvent registrering af borgerens fremmøde og ved fravær hurtig orientering (samme dag) af Specialenheden med henblik på sanktionering heraf. Registreringen skal foretages både under virksomhedsplacering og den øvrige vejledende og opkvalificerende indsats.
- Indeholde træning og udvikling af personlige og sociale kompetencer i relation til job/uddannelse, herunder mødestabilitet i relation til et normalt arbejdsforhold, strategier til at mestre hverdagen, vredeshåndtering/impulskontrol, holdningsbearbejdning i forhold til undgåelsesadfærd, m.v.
- Have de nødvendige sikkerhedsforhold, der tager højde for de særlige udfordringer forbundet med borgernes rocker- eller banderelation, herunder at der vil kunne være tale om borgere fra rivaliserende grupperinger, som derfor muligvis ikke kan være i aktivering på samme lokation. Ved indsendelse af tilbud skal tilbudsgiver redegøre for, at tilbudsgiver har relevant erfaring med målgruppen og kan håndtere sikkerhedsrisici, og evt. vedlægge sikkerhedspolitik.

Indsatserne skal kunne bestilles som åbne tilbud i forbindelse med sanktionering af borgere, som er udeblevet fra tidligere indsatser.

I indsatsen **kan** også indgå andre metoder/redskaber/aktiviteter, som Tilbudsgiver kan vælge at lade indgå i løsningsbeskrivelsen, fx:

- Mulighed for at jobcenterets medarbejdere afholder myndighedssamtaler på leverandørens adresse/hos tilbuddet med henblik på at styrke samarbejde og videndeling mellem jobcenter og leverandør, samt at styrke opfølgning i de enkelte forløb.
- Udvikling af borgers personlige kompetencer, så borger opnår erkendelse af rocker- eller banderelationens betydning for job/uddannelsesmuligheder

Ordregiver opfordrer Tilbudsgiver til at komme med konstruktive forslag til indsatser, der samlet set giver den optimale indsats for borgerne, der kombinerer obligatoriske og yderligere (valgfri) metoder, aktiviteter mm.

### 3.4 Dokumentation af borgerens forløb

Som en del af indsatsen skal der udarbejdes en leverandørrapport med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens aktiviteter i tilbuddet, herunder hvordan disse aktiviteter har eller ikke har bidraget til progression i borgeres samlede forløb.

Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og følge retningslinjerne i bilag E afsnit 9 om "Leverandørrapporter". Ifm. afslutning af forløb skal der leveres en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb, herunder hvordan borger har deltaget i forløbet og hvilke observationer ift. borgers funktionsevne, der er gjort.

Den afsluttende leverandørrapport kan bl.a. indeholde beskrivelse af:

- hvilke aktiviteter borger har deltaget i, herunder hvordan der er arbejdet med at konkretisere borgers jobmål
- hvordan borger har reageret på og formået at deltage i aktiviteterne
- om der har været behov for tilpasninger i løbet af indsatsen og hvorfor
- om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme i job/uddannelse.

Omfanget og det konkrete indhold af bl.a. den afsluttende leverandør-rapport aftales i dialog mellem leverandøren og det bestillende jobcenter.

### *3.5 Krav til indsatsen samt varighed og timetal*

Udbudsområdet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

- Virksomhedspraktik, jf. LAB, kap. 11
- Formidling til ansættelse i løntilskud, jf. LAB, kap. 12
- Vejledning og opkvalificering, jf. LAB, kap. 14

Samt mentorstøtte som understøttelse af indsatsen, jf. LAB kap. 26.

Forløbet skal typisk leveres med en varighed på højst 4 uger, som udgangspunkt uden mulighed for forlængelse. I særlige tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov – være behov for at bestille forløb af en længere varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et ugentligt timetal på ca. 5 timer per uge i gennemsnit. I visse tilfælde vil der være behov for, at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge. Timetallet for de enkelte forløb fastsættes af Jobcenter Københavns Specialenhed ud fra en konkret vurdering af den enkelte borger.



## Bilag A2

### Udbudsområde 2 - Kravspecifikation for "Opkvalificering hos en leverandør"

#### 1. Indledende afsnit

Som opfølgning på bandekonflikten i 2017 besluttede Beskæftigelses- og Integrationsudvalget at igangsætte en styrket aktiveringsindsats over for ledige borgere med rocker- eller banderelationer. Formålet er, at målgruppen hurtigere kommer i gang med job eller uddannelse og støttes til at forlade kriminalitet. Formålet er desuden at sikre, at de borgere med banderelationer, som ikke er motiverede for at forlade de kriminelle miljøer, reelt står til rådighed for arbejdsmarkedet.

Forvaltningen ønsker at udnytte de lovgivningsmæssige rammer for aktivering af borgere med rocker- eller banderelationer, således at der er et styrket fokus på, at denne målgruppe kommer i aktiveringsforløb i så mange timer som muligt ugentlig, modtager hyppige aktiveringsindsatser med kort tid mellem hvert forløb, og får ugentlige jobsamtaler, når de ikke er i aktiveringsforløb.

Målgruppen vil også modtage aktivering inden for eksisterende tilbud, herunder via leverandører til eksisterende rammeaftaler og via den kommunale nytteindsats. Men der er behov for supplerende indsatser, som skal finde anvendelse i forhold til de borgere, som ellers ikke kan/vil modtage fornøden aktivering, f.eks. på grund af potentielle sikkerhedsudfordringer relateret til den pågældende, eller ud fra en vurdering af borgerens særlige behov som følge af relationen til rocker- eller bandemiljøer. I forhold til disse borgere samarbejder Jobcenter København med eksterne leverandører. Jobcenter København er her Ordregiver.

Indeværende udbud handler om indgåelse af rammeaftaler om levering af beskæftigelsesindsats for disse borgere. Herudover forventer Ordregiver, at der vil være yderligere et antal borgere med udadreagerende adfærd og/eller kriminalitetstruede borgere, der ikke er tilknyttet

Specialenheden, som også kan være i målgruppen for en indsats hos leverandørerne under denne rammeaftale.

## 2. Generelle krav til indsatsen

Formålet med denne del af kravspecifikationen er at beskrive de overordnede krav til aktive tilbud til målgruppen. Kravspecifikationen stiller som minimumskrav, at en række aktiviteter skal indgå i indsatsen. Minimumskravene følger af lov om aktiv beskæftigelsesindsats (lov nr. 548 af 7. maj 2019 med senere ændringer) (LAB).

For at aktiviteterne kan være omfattet af LAB, er det afgørende, at de har et klart beskæftigelsesrettet sigte med henblik på, at borgeren hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse.

Derudover gælder følgende overordnede krav for indsatsen under dette udbudsområde:

- Indsatsen tilrettelægges ud fra en individuel og konkret vurdering af den enkelte borgers behov i et tæt samarbejde med Jobcenter Københavns specialenhed, der varetager kontaktførelsen for alle borgere med rocker- eller banderelationer uanset alder og LAB-målgruppe.
- Aktiviteterne skal anvendes fleksibelt i forhold til den enkelte borger og skal altid iværksættes ud fra en faglig vurdering af, om den konkrete aktivitet skønnes at være beskæftigelsesrettet for lige præcis den pågældende borger.
- Borgere skal kunne optages løbende på tilbud, her forstået som, at der som minimum er optag én gang om ugen på et forløb.
- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren samtidig kan deltage i andre aktiviteter, som fx virksomhedsplacering, ordinært arbejde, behandling i sundhedssektoren mv.
- Eventuel undervisning eller lignende, der forgår i hold, skal tilrettelægges således, at der er et rimeligt forhold mellem antallet af deltagere og antallet af undervisere – under hensyn til undervisningens indhold og karakter og deltagernes muligheder for at opnå det optimale udbytte heraf. Her skal der ligeledes tages passende hensyn til sikkerheden for borgere og medarbejdere, fx i tilfælde af borgere fra rivaliserende grupperinger.
- I det omfang aktiviteterne placeres uden for Københavns Kommune, skal dette præciseres i tilbudsbeskrivelsen. Det bemærkes, at borgere kan henvises til aktivering, der indebærer op til i alt tre timers transporttid med det offentlige tur/retur.
- Borgeren skal til enhver tid kende tid og sted for sine aktiviteter i den kommende periode. Borgeren skal derfor have udleveret et

ugeskema for forløbet. Et ugeskema skal udleveres senest ugen før, at skemaet tages i brug. Det er Ordregiver, der fastlægger ugeskemaets omfang, og Leverandøren der i dialog med Ordregiver fastlægger indholdet i ugeskemaet. Husk, at der skal ændres ugeskema ved alle justeringer af borgerens forløb. Jobcenteret skal have en kopi af borgerens skema mhp. opdatering af borgerens Min Plan på Jobnet.

Københavns Kommune opfordrer mindre og specialiserede tilbudsgivere til at gå sammen i konsortier med henblik på at kunne afgive et samlet tilbud, der dækker begge udbudsområder eller indgå som underleverandører.

### *2.1 Kendskab til målgruppen og beskæftigelsesområdet*

Tilbudsgiver skal have kendskab til målgruppen og relevant lovgivning på området. Tilbudsgiver skal ligeledes have tilstrækkelig viden og indsigt i rocker- og bandedmiljøerne til at kunne tilrettelægge forløbene sikkerhedsmæssigt forsvarligt, idet det bemærkes, at Jobcentret ikke i udgangspunktet er bekendt med den enkelte borgers konkrete bandetilknytning.

Såfremt Tilbudsgiver får tildelt kontrakt, skal Tilbudsgiver løbende have fokus på, at de ansatte hos Tilbudsgiver har indsigt i de centrale elementer af lovgivningen, indsigt i relevante udviklinger i rocker- og bandedmiljøerne, ligesom Tilbudsgiver skal sørge for intern kvalitetssikring af de rapporter og indsatser, der leveres til Ordregiver.

Indsigt i området vurderes at være en forudsætning for, at der kan tilrettelægges en indsats hos Tilbudsgiver, der virker, og som er i sammenhæng med det arbejde, som jobcentret udfører ifølge lovgivningen. Tilbudsgiver skal – med mindre andet aftales – ikke udføre myndighedsarbejde (fx træffe afgørelser).

### *2.2 Særligt om mentorstøtte jf. LAB*

En mentor hos en leverandør skal være certificeret jf. bilag G. Det er forudsat, at mentoren løbende skal mødes med borgeren, fx på virksomheden eller i forbindelse med job- eller uddannelsesaktivitet eller lignende. Kontakten kan også, hvis helt særlige omstændigheder taler herfor, ske på anden vis, fx telefonisk. Det vil sige, at anden form for kontakt er undtagelsen og må kun ske i et enkeltstående tilfælde. Et eksempel kan være, at borgeren er blevet indlagt. Mentorstøtte ifm. virksomhedsplacering kan kun ske ved personlig kontakt, aldrig telefonisk.

For at sikre, at formålet med mentorstøtten opfyldes, er det vigtigt, at der løbende er en så konkret kontakt, at der opbygges en støttende relation mellem mentor og borger. Den direkte kontakt skal svare til de timer, som borgeren får bevilget.

### *2.3 Særligt om brug af psykolog /psykiater jf. LAB*

En psykolog eller psykiater skal være autoriseret jf. lovgivningerne herom. En psykolog/psykiater må ikke yde behandling m.v. som led i de forløb, der er omfattet af Kontrakten. Evt. lægelige undersøgelser og behandling skal foregå i sundhedssystemet, fx hos egen læge. Et mestringsforløb med psykolog / psykiater er derfor et kortere forløb. Hvis en Leverandør vurderer, at en borger har behov for behandling, skal Leverandøren bistå borgeren med at komme i kontakt med egen læge / Regionens tilbud.

Det bemærkes, at Ordregiver som led i indsatsen for en borger, kan bestille forskellige former for opgaver hos speciallæge etc. jf. lovgivningen herfor, men det er ikke opgaver omfattet af denne kontrakt. En leverandør skal derimod altid koordinere borgerens forløb i forhold til evt. samtidig deltagelse i lægefaglig udredning, behandling mv.

#### *2.4. Løbende indsamling af erfaringer og viden*

En Leverandør skal løbende indsamle erfaringer og viden om, hvilke indsatser/metoder/redskaber/aktiviteter, der er virksomme hhv. ikke har været virksomme i forhold til at bringe målgruppen i beskæftigelse. Som led heri skal Leverandørerne årligt afgive en opsamling, der beskriver Leverandørens arbejde med videnopsamling og udvikling af forløbene i året, herunder hvad Leverandøren har af forslag til ændringer i forløbene som følge heraf. Leverandøren skal som led i den årlige opsamling foretage en praksisundersøgelse af mindst 10 tilfældigt udvalgte forløb for hvert udbuds-område, der er leveret af leverandøren. De udvalgte forløb (Cpr-nr) skal være Ordre, der er afsluttet i 2. halvår af kalenderåret (juli-december), så Ordregiver kan bidrage med validerede afgangstal for de udvalgte forløb. Videnopsamlingen skal afgives tre måneder efter afslutningen af kontrakten. Videnopsamling skal derfor senest leveres d. 30. marts 2021. Hvis kontrakten evt. forlænges vil der blive aftalt ny kadence for den løbende videnopsamling.

Videnopsamlingen skal afgives i et format, der kan forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til orientering.

### **3. Udbudsområde 2: Opkvalificering hos en leverandør**

#### *3.1 Målgruppe*

Målgruppen for forløbet er ledige job-, uddannelses- eller aktivitetsparate borgere med tilknytning til rocker- eller bandemiljø.

De foreløbige erfaringer med styrket indsats overfor målgruppen af ledige med rocker- eller banderelationer er, at der er tale om en meget varieret gruppe af borgere, der dels omfatter job-/uddannelsesparate borgere, dels aktivitetsparate borgere med forskellige udfordringer, herunder kriminalitetshistorik, misbrug, psykiske/kognitive problemer, fysiske helbredsproblemer, udadreagerende adfærd m.fl. Der er således tale om en bred gruppe af borgere med forskellige forudsætninger,



støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet.

Derudover vil der på rammeaftalen være køb til et antal ledige borgere med udadreagerende adfærd og/eller kriminalitetstruede, der ikke er tilknyttet Specialenheden i Jobcenter København.

### *3.2 Rammerne for indsatsen*

Det overordnede formål med indsatsen er at sikre, at borgerne kommer i beskæftigelse, eller får forbedret deres muligheder for at komme i beskæftigelse, og at unge under 30 år uden en erhvervskompetencegivende uddannelse hurtigst muligt påbegynder en studie- eller erhvervskompetencegivende uddannelse eller bliver klar hertil.

Indsatsen skal opbygges med udgangspunkt i princippet om, at borgeren bedst opnår fodfæste på arbejdsmarkedet ved at komme i gang på en arbejdsplads, og at afklaring og motivation skabes i jobsammenhænge. Det er formålet med indsatsen, at den skal resultere i etablering af ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering. Som en central del af indsatsen skal borgeren understøttes i at identificere egne ressourcer og kompetencer og bl.a. derigennem motiveres til at blive en del af arbejdsmarkedet.

Det er Jobcenter København, der har myndighedsansvaret og foretager bestilling af indsats i form af et forløb eller aktivt tilbud hos en leverandør. Udgangspunktet for bestillingen er borgerens udviklingsmål, og hvad der eventuelt skal arbejdes med for at gøre borgeren jobparat eller uddannelsesparat. Der vil være tæt dialog mellem leverandøren og Jobcenter Københavns Specialenhed om borgerens forudsætninger og behov, herunder fastlæggelsen af omfanget af borgerens aktivering, samt med henblik på løbende sikkerhedsvurderinger af målgruppen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan ikke garantere et minimum antal borgere, som vil blive henvist i henhold til denne kravspecifikation. Borgere henvises til det mest relevante tilbud ud fra en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger.

### *3.3 Tilrettelæggelse af indsatsen*

Tilbuddet skal udvikle eller afdække borgerens faglige, sociale eller sproglige kompetencer med henblik på opkvalificering til arbejdsmarkedet eller evt. uddannelsessystemet. I indsatsen skal borger desuden præsenteres for de rammer og krav, der eksisterer på en ordinær virksomhed, inspireres til at se egne jobmuligheder og afklares ift., hvad der skal til for at nå målet om beskæftigelse. Indsatsen forudsætter således, at Leverandøren har et godt overblik over, hvor der kan være behov for målgruppens kompetencer og arbejdskraft generelt, og hvor der kan være brug for den konkrete borgers kompetencer og arbejdskraft.

Borgeren skal som en del af indsatsen støttes i at få synliggjort ressourcer og kompetencer og beskrevet og indkredset egne jobmål. I den forbindelse skal borgerne kunne modtage støtte i at få udarbejdet et CV.

Der beskrives herunder en række redskaber, som tilbudsgivere skal lade indgå i tilbudsbeskrivelsen, dvs. at disse er obligatoriske. Herefter angives en række forslag til, hvad tilbudsbeskrivelsen derudover kan indeholde, altså en ikke-udtømmende liste over valgfri elementer. Samlet set udgør tilbudsgivers beskrivelse af obligatoriske og valgfri elementer grundlaget for indsatserne målrettet borgere med rocker- eller banderelationer.

Indsatsen **skal**:

- Kunne sikre timeintensiv aktivering- også for borgere hvor brug af virksomhedspraktik ikke er mulig. Tilbuddet skal således kunne anvendes alene som eneste aktiveringstilbud, eller som supplement til virksomhedspraktik. Dvs. at Tilbudsgiver skal kunne levere aktiveringstilbud med det bestilte timeomfang også uden brug af virksomhedsplacering (jf. også afsnit 3.5).
- Bidrage til, at borgeren løbende blive i stand til at modtage yderligere aktivering. Det skal fremgå af løsningsbeskrivelsen, hvordan den foreslåede indsats kan medvirke til at afklare og udvikle borgernes kapacitet således, at de så hurtigt som muligt opnår det højst mulige aktiveringsomfang. Det er jobcentret, der fastsætter omfanget af den enkelte borgers aktivering.
- Sikre at borgeren hurtigst muligt opnår arbejde eller relevant virksomhedsplacering – eller for unge uden uddannelse, sikre at borgeren hurtigst muligt bliver klar til og tilmeldt uddannelse.
- Kunne yde løbende mentorstøtte til borgere i virksomhedsplaceringer mhp. at sikre fastholdelse på arbejdspladsen.
- Have de fornødne sikkerhedsforhold, der tager højde for de særlige udfordringer forbundet med borgernes rocker- eller banderelation, herunder at der vil kunne være tale om borgere fra rivaliserende grupperinger, som derfor muligvis ikke kan være i aktivering på samme lokation. Ved indsendelse af tilbud skal tilbudsgiver redegøre for, at tilbudsgiver har relevant erfaring med målgruppen og kan håndtere sikkerhedsrisici, og evt. vedlægge sikkerhedspolitik.
- Kunne rumme borgere med misbrugsproblematikker. Det kan ikke forventes, at borgeren nødvendigvis er i behandling inden opstart i tilbuddet. Hvis borger møder i tilbuddet så påvirket, at borgeren ikke kan deltage i tilbuddet, skal borgeren anses for at være udeblevet.
- Kunne rumme borgere med afvigende adfærd og/eller psykiske sygdom (herunder ADHD, PTSD mv.)
- Bidrage til rådighedsvurdering, herunder konsekvent registrering af borgerens fremmøde og ved fravær hurtig orientering (samme dag) af Specialenheden med henblik på sanktionering heraf. Registreringen skal foretages både under virksomhedsplacering og den øvrige vejledende og opkvalificerende indsats.
- Indeholde træning og udvikling af personlige og sociale kompetencer i relation til job/uddannelse, herunder mødestabilitet i relation til et normalt arbejdsforhold, strategier til at mestre hverdagen, vredeshåndtering/impulskontrol, holdningsbearbejdning i forhold til undgåelsesadfærd, m.v.

Indsatserne skal kunne bestilles som åbne tilbud i forbindelse med sanktionering af borgere, som er udeblevet fra tidligere indsatser.

I indsatsen **kan** også indgå andre metoder/redskaber/aktiviteter, som Tilbudsgiver kan vælge at lade indgå i løsningsbeskrivelsen, fx:

- Mulighed for, at jobcenterets medarbejdere afholder myndigheds-samtaler på leverandørens adresse/hos tilbuddet med henblik på at styrke samarbejde og videndeling mellem jobcenter og leverandør, samt at styrke opfølgning i de enkelte forløb.
- Udvikling af borgers personlige kompetencer, så borger opnår erkendelse af rocker- eller banderelationens betydning for job/uddannelsesmuligheder

Ordregiver opfordrer Tilbudsgivere til at komme med konstruktive forslag til indsatser, der samlet set giver den optimale indsats for borgerne, der kombinerer obligatoriske og yderligere (valgfri) metoder, aktiviteter mm.

### 3.4 Dokumentation af borgerens forløb

Som en del af indsatsen skal der udarbejdes en leverandørrapport med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens aktiviteter i tilbuddet, herunder hvordan disse aktiviteter har eller ikke har bidraget til progression i borgeres samlede forløb.

Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og følge retningslinjerne i bilag E afsnit 9 om "Leverandørrapporter". Ifm. afslutning af forløb skal der leveres en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb, herunder hvordan borger har deltaget i forløbet og hvilke observationer ift. borgers funktionsevne, der er gjort.

Den afsluttende leverandørrapport kan bl.a. indeholde beskrivelse af:

- hvilke aktiviteter borger har deltaget i, herunder hvordan der er arbejdet med at konkretisere borgers jobmål,
- hvordan borger har reageret på og formået at deltage i aktiviteterne,
- om der har været behov for tilpasninger i løbet af indsatsen og hvorfor,
- om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme i job/uddannelse.

Den konkrete udformning af den afsluttende leverandørrapport aftales i dialog mellem leverandøren og det bestillende jobcenter.

### 3.5 Krav til indsatsen samt varighed og timetal

Udbudsområdet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

- Virksomhedspraktik, jf. LAB, kap. 11
- Formidling til ansættelse i løntilskud, jf. LAB, kap. 12
- Vejledning og opkvalificering, jf. LAB, kap. 14

Samt mentorstøtte som understøttelse af indsatsen, jf. LAB kap. 26.

Et forløb bestilles typisk for 13 uger. Der skal kunne leveres 1-37 timer/ugen om ugen i gennemsnit, fordelt på grundforløb med flg. timespænd og forventede typiske bestillinger:

- 1-14 timer/uge (typisk bestilling forventes at være 10 timer/ugen)
- 15-19 timer/uge (typisk bestilling forventes at være 15 timer/ugen)
- 20-24 timer/uge (typisk bestilling forventes at være 20 timer/ugen)
- 25-37 timer/uge (typisk bestilling forventes at være 25 timer/ugen)

Det bestilte antal timer tilrettelægges af leverandøren inden for bestillingens periode. Etablering af virksomhedsåbninger, herunder mulige virksomhedspraktikpladser og løntilskudsansættelser, kan med fordel indgå som en integreret del af forløbet, og kan i så fald suppleres med mentor (jf. afsnit 2.2.), hvis det vurderes relevant for den enkelte borger.

Ifm. perioder med virksomhedsplaceringer vil borger eventuelt bookes med et reduceret/mindre timetal, så det samlede aktiveringsomfang (af virksomhedsplacering samt forløb hos leverandøren) samlet set svarer til det aktiveringsomfang, som jobcentret vurderer, at borgeren kan honorere.



## **Bilag B**

### **Målgruppebeskrivelse**

#### **1. Generelt om målgruppen**

Udbuddet omfatter ledige med rocker- eller banderelationer, og er forankret i Specialenheden i Jobcenter København.

Der var i 2019 i alt 137 unikke borgere omfattet af den styrkede indsats overfor ledige med rocker- eller banderelationer, svarende til ca. 80 helårspersoner.

Gruppen omfatter:

- Jobparate borgere (både over og under 30 år)
- Aktivitetsparate borgere over 30 år
- Uddannelsesparate unge under 30 år
- Aktivitetsparate unge under 30 år.

Det bemærkes, at borgerne kan skifte målgruppe under deres forløb.

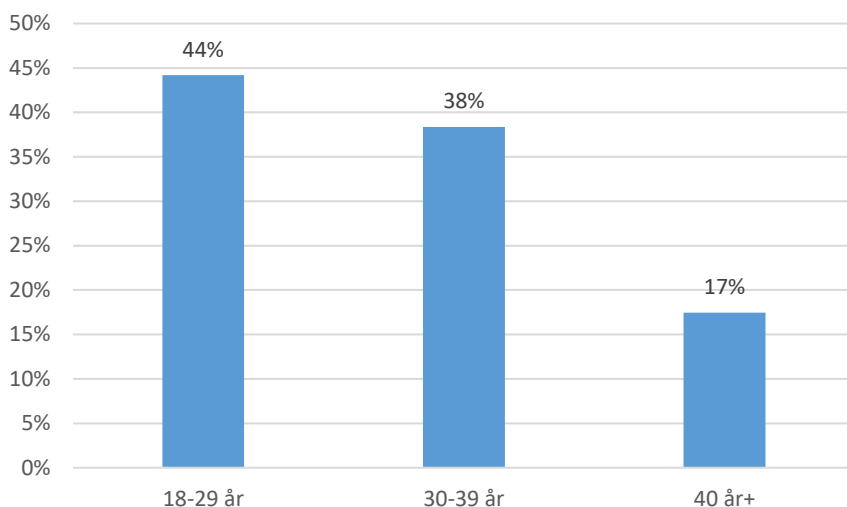
Borgere i målgruppen for indsatsen modtager som udgangspunkt særligt tilrettelagte beskæftigelses- eller uddannelsesrettede forløb hos eksterne leverandører. I 2019 er der opstartet ca. 275 forløb hos eksterne leverandører.

Der forventes desuden på rammeaftalen at blive visiteret ledige borgere med udadreagerende adfærd og/eller kriminalitetstruede, der ikke er tilknyttet Specialenheden. Disse borgere har som udgangspunkt ikke har rocker- eller banderelationer. I 2019 er der for denne målgruppe opstartet ca. 75 borgerforløb hos eksterne leverandører. Antal af disse borgere, der fremadrettet vil blive visiteret til en indsats hos eksterne leverandører, vil bl.a. afhænge af målgruppestørrelsen og målgruppens behov.

Jobcentret vil ved de enkelte borgere foretage en individuel vurdering af, om borger vil kunne profitere af en indsats hos en ekstern leverandør.

Følgende figur 1 viser et aktuelt billede af målgruppen fordelt på alder. Godt halvdelen, eller 55 pct., af borgerne i målgruppen er over 30 år.

**Figur 1: Målgruppen fordelt på alder (pct.), pr. februar 2020**



Kilde: Egen opgørelse fra forvaltningens fagsystem.

Borgerne er som udgangspunkt mænd. Indsatsen er dog ikke forbeholdt mænd. Eventuelle kvinder med rocker- eller banderelationer vil således også være omfattet af målgruppen. Der vil være en blanding af aktivitetsparate og jobparate/uddannelsesparate kontanthjælpsmodtagere – og kun meget få dagpengemodtagere.

De foreløbige erfaringer med styrket indsats overfor målgruppen af ledige med rocker- eller banderelationer er, at der er tale om en meget varieret gruppe af borgere, der dels omfatter job-/uddannelsesparate borgere, dels aktivitetsparate borgere med forskellige udfordringer, herunder kriminalitetshistorik, misbrug, psykiske/kognitive problemer, fysiske helbredsproblemer, udadreagerende adfærd m.fl. Der er således tale om en bred gruppe af borgere med forskellige forudsætninger, støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet.

Målgruppen har et generelt lavt uddannelsesniveau – ofte kun grundskole/.9.klasse – og kun få har reel erfaring fra det ordinære arbejdsmarked. En stor del af målgruppen har misbrug af hash eller andre euforiserende stoffer – ofte uden selverkendelse.

## **2. Karakteristika for borgere med udadreagerende adfærd og/eller kriminalitetstruede**

Som nævnt indledningsvis forventes det, at der på denne rammeaftale også vil blive visiteret et antal borgere med udadreagerende adfærd og/eller kriminalitetstruede, der ikke er tilknyttet Specialenheden. Det vil sige, at disse borgere som udgangspunkt ikke har relationer til rocker- eller bandemiljøet.

Borgerne vil oftest være fyldt 30 år. Derudover vil hovedparten af borgerne være aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Ud over deres udadreagerende adfærd kan disse borgere bl.a. karakteriseret ved (ikke udtømmende):

- at være kriminalitetstruede- og tidligere dømte borgere, herunder volds- og drabsdømte borgere
- at have psykiske udfordringer, herunder alvorlige personlighedsforstyrrelser
- at have stor modstand på det offentlige system
- at være politianmeldt af jobcenteret for chikanerende eller truende adfærd
- at have en kaotisk hverdag uden struktur og stabilitet
- at have et aktivt misbrug af alkohol og/eller stoffer

Hovedparten af borgerne vil pga. deres adfærd være begrænset i deres mulighed for at rette henvendelse til jobcentret.



## Bilag C

### Betalings- og faktureringsbetingelser

#### 1. Betalingsmodel for specialiserede indsatser for ledige med rocker- eller banderelationer

Der er to særskilte udbudsområde med et antal forløb under hvert udbudsområde, jf. bilag A.1. og A.2. Der er flg. rammer for tilbudsafgivning:

- En Tilbudsgiver kan byde på et eller begge udbudsområder.
- Tilbudsgiver skal afgive tilbud på alle forløb under et udbudsområde.
- En Tilbudsgiver skal afgive priser for alle forløb under et udbudsområde, jf. pkt. 1.2.

##### 1.1 Betaling

Forløb kan bestilles inden for 1 – 37 timer om ugen i gennemsnit. Leverandøren aflønnes med en betaling, som afhænger af Ordrens samlede timetal. Leverandøren aflønnes med en timepris, som afhænger af den konkrete indsats til borgeren, jf. pkt. 1.2.

##### 1.2 Timepriser for tilbudsvifte (herunder minimums- og maksimumspriser)

Der skal afgives tilbud på timepriser i løsningsbeskrivelserne bilag D.1. – D.2. De forventede typiske bestillinger mht. længde og timetal fremgår af bilag A.1. og A.2.

De angivne priser indgår med en vægt på 20 pct. i den samlede tilbuds-vurdering, jf. Udbudsbetingelserne, pkt. 8.

De timepriser, der afgives i forbindelse med tilbud, skal ligge inden for spændet af de angivne minimums- og maksimalpriser, jf. tabel 1 nedenfor. Hvis en Tilbudsgiver afgiver tilbud med en lavere eller en højere timepris end angivet i tabel 1, er der tale om et forbehold, uanset om der kun er fejl i en timepris, flere eller alle timepriser, der er afgivet. En løsningsbeskrivelse med forbehold er ukonditionel og tilbuddet afvises.

Der er i følgende tabel 1 angivet minimums- og maksimalpriser for timepriserne for forløb under de to udbudsområder.



**Tabel 1 - Minimums- og maksimumspriser for aktivitetstimer udbudsområde I og II**

Udbudsområde / forløb	Timepris for 1 time, DKK (ex. moms)	
	Minimumspris	Maksimumspris
<b>Udbudsområde 1: Hurtigt i virksomhedsplacering</b>		
Mentorbaseret indsats, typisk 5 timer om ugen i max fire uger	400	600
Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering)	400	600
<b>Udbudsområde 2: Opkvalificering hos en leverandør</b>		
Opkvalificering 1-14 timer/uge <i>(typisk bestilling forventes at være 10 timer/ugen)</i>	290	320
Opkvalificering 15-19 timer/uge <i>(typisk bestilling forventes at være 15 timer/ugen)</i>	260	285
Opkvalificering 20-24 timer/uge <i>(typisk bestilling forventes at være 20 timer/ugen)</i>	245	270
Opkvalificering 25-37 timer/uge <i>(typisk bestilling forventes at være 25 timer/ugen)</i>	230	260
Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering)  <i>(typisk bestilling forventes at være 1-2 timer/ugen)</i>	400	600

### 1.3 Betaling ved virksomhedsplaceringer

Det er et væsentligt formål med indsatserne i begge udbudsområder, at borgeren hurtigst muligt opnår relevante virksomhedsplaceringer.

Ifm. perioder med virksomhedsplaceringer vil borger eventuelt bookes med et reduceret/mindre timetal, så det samlede aktiveringsomfang (af virksomhedsplacering samt forløb hos leverandøren) samlet set svarer

til det aktiveringsomfang, som jobcentret vurderer, at borgeren kan honorere.

#### 1.4 Beregning af betaling for en Ordre

Forløb kan bestilles inden for 1 - 37 timer om ugen i gennemsnit. Det er Ordregiver, der fastsætter det gennemsnitlige timetal om ugen i Bestillingen (Ordren).

Udgangspunktet for Leverandørens vederlag for en Ordre er således:

*FORMEL: Ugentligt timetal om ugen X timeprisen X bestilt forløbsvarighed.*

Det bestilte antal timer er aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i Leverandørens aktive tilbud. 1 aktivitetstime er *altid* 60 minutter. Læs om hvad der er omfattet af en aktivitetstime i bilag E - Administrative krav.

Mht. køb er det forudsat, at der bestilles i hele timer. Såfremt det besluttes, at én Ordre skal reduceres til mindre end 1 time, reduceres prisen tilsvarende. Dvs. fastsættes én mentorkontakt til 45 minutter i gennemsnit om ugen, så reduceres timeprisen med 25 %. Eksempel: Hvis timeprisen for 1 mentortime er 100 kr., så udgør betalingen for 45 minutters mentorstøtte 75 kr.

#### 1.5 Vederlag/betalingsmodel

Leverandøren modtager intet vederlag for Ordre, der afbestilles (annulleres) inden Ordrens starttidspunkt, jf. pkt. 2.7 i Kontrakten.

Leverandøren er garanteret betaling jf. den i pkt. 1.4 beskrevne formel. Leverandøren får betaling for den periode, hvor Leverandørens tilbud (Ordren) er åbent for borgeren i Ordregivers Ordrestyringssystem. Lukkes (afsluttes) tilbuddet før tid, har Leverandøren ikke krav på betaling for den aflyste periode.

Ordregiver har ret til i en konkret sag om Ordre(r) for en borger, i dialog med Leverandøren, at vurdere, hvorvidt en borger (cpr.nr) skal udløse ét eller flere vederlag, hvis der er dokumentation i sagen for, at der er tale om fejl.

Leverandøren er i øvrigt forpligtet til at afvise åbenlyse fejlbestillinger eller spørge Ordregiver ved tvivl før accept af en Bestilling i det anviste Ordrestyringssystem. Se også bilag E.

#### 1.6 Ordregivers ret til opkrævning af betaling for e-post fra Leverandør til borger

Det forventes, at et nyt kommende Ordrestyringssystem (se bilag I) - via Ordregiver (Jobcenter København) - bl.a. vil muliggøre kommunikation/brevafsendelse via sikker e-post fra en Leverandør til en henvist borgers e-postkasse (e-boks). Ordregiver forbeholder sig retten til at

kræve udgiften ved kommunikation i et kommende nyt Ordrestyrings-system mellem Leverandør og henvist borger dækket af Leverandøren.

### 1.7 Opmærksomhedspunkter ved prisafgivelse

Tilbudsgiver bør i prisafgivelsen tage højde for, at Ordregiver, jf. bilag A.1. - A.2., har fleksibilitet til at bestille Ordre med forskelligt timetal pr. uge og varighed af forløb. Tilbudsgiver kan i prisafgivelsen tage højde for, at nogle borgere (af forskellige årsager) udebliver fra tilbuddet.

Den tilbudte timepris skal omfatte alle andre relaterede ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetsstimer i forløbet, som f.eks. lokaler, administration, transporttid, samarbejde med borgerens læge, Regionens tilbud, andre forvaltninger m.v., samt ikke mindst rapporter til Jobcenter København og dokumentation ift. borgeren. Det er eksempler på aktiviteter, der skal præsteres uden særskilt vederlag og derfor være indregnet i prisen for en aktivitetsstime.

Det er tilbudsgiverens ansvar at have inkluderet alle nødvendige til-lægsydelser og omkostninger i de oplyste priser. Se i øvrigt bilag F ift. krav til leveringssted/lokaler mv. samt bilag E - Administrative krav, hvor krav til bl.a. administration ved rammeaftalens (fremover "Kontrak-tens") ikrafttræden er beskrevet.

Ordregiver gør i den forbindelse særligt opmærksomt på, at det er Or-dregivers erfaring, at ikke mindst udgifter til transport i forbindelse med mentorstøtte og transport i forbindelse med forlagte aktiviteter, typisk undervurderes af Tilbudsgiver i beregning af pristilbud, herunder ud-giften til medarbejderens timeløn under transport. Der gøres i den sam-menhæng særligt opmærksom på transportudgifter for mentor i for-bindelse med, at en borger er i virksomhedsplacering, herunder uden for leveringsområdet eller transportudgifter i forbindelse med fx virk-somhedsforlagt vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter.

Tilbudsgiverens opmærksomhed henledes i øvrigt på, at hvis man bli-ver Leverandør, så bliver priser *ikke* prisreguleret ift. udvikling i netto-prisindekset i Kontraktens løbetid. Ordregiver ønsker hermed at signa-lere en forventning om, at en kommende Leverandør løbende kan effek-tivisere.

Endelig skal en Tilbudsgiver, som bliver Leverandør på et eller begge udbudsområder, være opmærksom på, at Ordre, der er afgivet under de gamle kontrakters løbperiode, dvs. frem til og med 30. juni 2020, afsluttes under disse kontrakter, dvs. at der ikke kan forventes flere Or-dre i starten af en kontrakts periode.

## 2. Fakturering

Fakturering skal ske efter Ordregivers til enhver tid gældende retnings-linjer og foregå elektronisk eller i det af Ordregiver til formålet anviste Ordrestyringssystem.

Leverandøren må fakturere for den enkelte Ordres timer pr. uge, og der må faktureres løbende månedsvis (4 til 5 uger). Fakturering skal ske senest 2 måneder efter, at faktureringsgrundlaget er modtaget. Der må ikke for-faktureres.

## **2.1 Betalingsbetingelser**

Betaling for Ydelser sker kun til Leverandørens NEM KONTO.

Betaling forfalder 30 dage efter Leverandørens fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor efter pkt. 2, medmindre Leverandøren og Ordregiver har aftalt anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

Falder forfaldsdagen på en helligdag, en lørdag eller en søndag, fremrykkes forfaldsdagen til den efterfølgende hverdag.



## Bilag D.1

Løsningsbeskrivelse  
for  
udbudsområde 1:  
”Hurtigt i virksomhedsplacering”



## 1. Oplysninger om Tilbudsgiver

Tilbudsgivers virksomhedsnavn	
Adresse	
Postnr.	
By	
Navn på kontaktperson	
Kontaktpersonens telefonnr.	
Kontaktpersonens e-mail	
Tilbudsgivers forventede leveringsadresse(r) ved tildeling af kontrakten	
Angiv de dele af kontrakten, som eventuelt underleverandører forventes at skulle udføre.	

For konsortier:

Tilbudsgiverens virksomhedsnavn er den for konsortiet befuldmægtigedes virksomhed.

## 2. Løsningsbeskrivelse

### 2.1 Vejledning til løsningsbeskrivelse

Løsningsbeskrivelsen skal være i overensstemmelse med kravspecifikationen (bilag A.1.).

Kravene i kravspecifikationen er angivet således, at det er op til Tilbudsgiver nærmere at beskrive, hvordan kravene til indsatsen konkret omsættes til praksis, herunder hvordan de indgår og anvendes i forhold til borgerne.

Hvis opfyldelsen af et krav ikke er udfoldet i Tilbudsgiverens løsningsbeskrivelse, skal Tilbudsgiveren følge kravet som beskrevet i kravspecifikationen. En løsningsbeskrivelse, der ikke overholder angivne krav, f.eks. ved at have forbehold for et, flere eller alle krav, vil blive vurderet som ukonditionel og afvist.

Løsningsbeskrivelsen er delt op i følgende afsnit.

I afsnit 3 kan Tilbudsgiver give en kort og overordnet præsentation af sin virksomhed.

I afsnit 4 'Hurtigt i virksomhedspraktik' skal Tilbudsgiver beskrive metoder, aktiviteter og redskaber, der indgår og anvendes under de indsatsspor, som Ordregiver skal kunne visitere borgere til ved kontraktens ikrafttræden (jf. bilag A.1.). Tilbudsgiver må i den sammenhæng gerne anvende cases som en del af løsningsbeskrivelsen.

Løsningsbeskrivelsen, dvs. et udfyldt bilag D.1. i eksisterende formatering, herunder med Ordregivers indledning, vejledninger samt skabelon, margener, linjeafstand, skriftstørrelse (Times New Roman, skriftstørrelse 11) mv., **må maksimalt fylde 25 sider sammenlagt**. Det betyder, at Ordregiver kun læser og vurderer til og med side 25 i løsningsbeskrivelsen. Alle sider herudover indgår dermed **ikke** i vurderingen. Det er op til Tilbudsgiver selv at prioritere, hvordan de vil udnytte siderne. Tekst i figurer og lignende skal være læselig og tydelig for Ordregiver, men der er ikke krav til minimumstekststørrelse.



Hvis der vedlægges bilag ud over det, det specifikt bedes om nedenfor, så bemærk, at bilag ikke læses og ikke indgår i vurderingen.

Herudover opfordres der til, at løsningsbeskrivelsen holdes kortfattet og er konsistent i anvendelse af navne/begreber. Det er i den sammenhæng også hensigtsmæssigt ved henvisning til ikke-gængse begreber, -teorier m.v. at uddybe, hvad der menes hermed, første gang et begreb, teori og/eller forfatter angives.

Derudover opfordres der til, at når der refereres til et redskab i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, at der henvises til relevant kapitel eller paragraf i loven, dvs. f.eks. ”Virksomhedspraktik, LAB kap. 11”.

**Alle elementer i indsatsen skal være beskæftigelsesrettede og have til formål at borgerne hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse, eller alternativt, at borgeren afklares med henblik på at overgå til en anden ydelse, fx fleksjob eller førtidspension.**

Såfremt Tilbudsgiver efterfølgende tildeles en rammeaftale, vil Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse indgå i rammeaftalen som bilag. Tilbudsgiver vil derfor være forpligtiget til at udføre sin opgave i overensstemmelse med den afgivne løsningsbeskrivelse.

I forhold til de beskrevne målgrupper (bilag B) skal det bemærkes, at Tilbudsgiver ikke kan tage forbehold for visse typer af borgere. Derimod kan specifikke aktiviteter/metoder i løsningsbeskrivelsen anbefales til særlige profiler/undergrupper.

Det bemærkes herudover, at der ikke kan gives alternative tilbud (dvs. mere end én løsningsbeskrivelse) eller tages nogen former for forbehold over for det i udbudsmaterialet anførte. Løsningsbeskrivelser, der omfatter forbehold og/eller alternative tilbud, vil blive betragtet som ukonditionsmæssige.

Det indskræpes, at det er Tilbudsgivers pligt at sikre, at deres tilbud for borgerne kontinuerligt er i overensstemmelse med gældende lovgivning og de af Københavns Kommune fastsatte politiske målsætninger og retningslinjer for servicen til borgerne.

Det skal bemærkes, at der – jf. udbudsbetingelserne - sammen med den fulde løsningsbeskrivelse for et udbudsområde også skal afgives en ekstraheret udgave af løsningsbeskrivelsen i pdf., der ikke omfatter oplysninger, der har væsentlig økonomisk værdi for Tilbudsgiverens virksomhed, jf. § 30 i Offentlighedsloven (LOV nr. 606 af 12/06/2013). Se uddybning i udbudsbetingelserne pkt. 5.7



## 3. Præsentation af tilbudsgiver

### 3.1 Generel præsentation

*[Tilbudsgiver bedes give en kortfattet beskrivelse af sin virksomhed mv.]*

### 3.2 Obligatoriske kompetencer

#### 3.2.1 Beskrivelse af Tilbudsgivers håndtering af sikkerhedsforhold. Vedlæg evt. sikkerhedspolitik som bilag.

#### 3.2.2 Beskrivelse af Tilbudsgivers kendskab til målgruppen og rocker- og bandemiljøerne





## 4. Indsatsen ”Hurtigt i virksomhedspraktik”

### 4.1 Forløb 1: Virksomhedsrettet indsats 5 timer/ugen

#### 4.1.1 Pristilbud på forløb 1

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for forløb 1 – Hurtigt i virksomhedspraktik.

<b>Forløb 1</b>	<b>Timepris DKK</b>		<b>____ DKK pr. time</b>
Indsats 5 timer/uge	Min. 400	Max 600	

#### 4.1.2 Aktivitetsplan

Forløbsbeskrivelse med specificering af de aktiviteter, som indgår i indsatsen, herunder skal der tages stilling til kravene, der fremgår af kravspecifikationen.

### 4.2 Forløb 2: Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering), 2 timer/ugen

#### 4.2.1 Pristilbud på forløb 2

Tilbudsgivers timepris for forløb 2: Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering), 2 timer/ugen

<b>Forløb 1</b>	<b>Timepris DKK</b>		<b>____ DKK pr. time</b>
Mentor 2 timer/uge	Min. 400	Max 600	



#### 4.2.2 Aktivitetsplan

Forløbsbeskrivelse med specificering af de aktiviteter, som indgår i indsatsen, herunder skal der tages stilling til kravene, der fremgår af kravspecifikationen.



## Bilag D.2

Løsningsbeskrivelse  
for  
udbudsområde 2:  
”Opkvalificering hos en leverandør”



## 1. Oplysninger om Tilbudsgiver

Tilbudsgivers virksomhedsnavn	
Adresse	
Postnr.	
By	
Navn på kontaktperson	
Kontaktpersonens telefonnr.	
Kontaktpersonens e-mail	
Tilbudsgivers forventede leveringsadresse(r) ved tildeling af kontrakten	
Angiv de dele af kontrakten, som eventuelt underleverandører forventes at skulle udføre.	

For konsortier:

Tilbudsgiverens virksomhedsnavn er den for konsortiet befuldmægtigedes virksomhed.

## 2. Løsningsbeskrivelse

### 2.1 Vejledning til løsningsbeskrivelse

Løsningsbeskrivelsen skal være i overensstemmelse med kravspecifikationen (bilag A.2.).

Kravene i kravspecifikationen er angivet således, at det er op til Tilbudsgiver nærmere at beskrive, hvordan kravene til indsatsen konkret omsættes til praksis, herunder hvordan de indgår og anvendes i forhold til de udsatte borgere.

Det skal bemærkes, at krav, der er angivet i kravspecifikationen, skal indgå i en løsningsbeskrivelse. Løsningsbeskrivelser, der ikke omfatter samtlige krav, vil blive betragtet som ukonditionsmæssige og afvist. Kravene er angivet således, at det er op til tilbudsgiver at beskrive nærmere, hvordan kravene til indsatsen konkret omsættes til praksis, herunder hvordan de indgår og anvendes i forhold til borgerne.

Løsningsbeskrivelsen er delt op i følgende afsnit.

I afsnit 3 kan Tilbudsgiver give en kort og overordnet præsentation af sin virksomhed.

I afsnit 4 'Opkvalificering til ledige borgere med tilknytning til rocker- eller bandemiljøer' skal Tilbudsgiver beskrive metoder, aktiviteter og redskaber, der indgår og anvendes under de indsatsspor, som Ordregiver skal kunne visitere borgere til ved kontraktens ikrafttræden (jf. bilag A.2.). Tilbudsgiver må i den sammenhæng gerne anvende cases som en del af løsningsbeskrivelsen.

Løsningsbeskrivelsen, dvs. et udfyldt bilag D.2 i eksisterende formatering, herunder med Ordregivers indledning, vejledninger samt skabelon, margener, linjeafstand, skriftstørrelse (Times New Roman, skriftstørrelse 11) mv., **må maksimalt fylde 45 sider sammenlagt**. Det betyder, at Ordregiver kun læser og vurderer til og med side 45 i løsningsbeskrivelsen. Alle sider herudover indgår dermed **ikke** i vurderingen. Det er op til Tilbudsgiver selv at prioritere, hvordan de vil udnytte siderne. Tekst i figurer og lignende skal være læselig og tydelig for Ordregiver, men der er ikke krav til minimumstekststørrelse.



Hvis der vedlægges bilag ud over det, det specifikt bedes om nedenfor, så bemærk, at øvrige bilag ikke læses og ikke indgår i vurderingen.

Herudover opfordres der til, at løsningsbeskrivelsen holdes kortfattet og er konsistent i anvendelse af navne/begreber. Det er i den sammenhæng også hensigtsmæssigt ved henvisning til ikke-gængse begreber, -teorier m.v. at uddybe, hvad der menes hermed, første gang et begreb, teori og/eller forfatter angives.

Derudover opfordres der til, at når der refereres til et redskab i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, at der henvises til relevant kapitel eller paragraf i loven, dvs. f.eks. ”Virksomhedspraktik, LAB kap. 11”.

**Alle elementer i indsatsen skal være beskæftigelsesrettede og have til formål at borgerne hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse, eller alternativt, at borgeren afklares med henblik på at overgå til en anden ydelse, fx fleksjob eller førtidspension.**

Såfremt Tilbudsgiver efterfølgende tildeles en rammeaftale, vil Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse indgå i rammeaftalen som bilag. Tilbudsgiver vil derfor være forpligtiget til at udføre sin opgave i overensstemmelse med den afgivne løsningsbeskrivelse.

I forhold til de beskrevne målgrupper (bilag B) skal det bemærkes, at Tilbudsgiver ikke kan tage forbehold for visse typer af borgere. Derimod kan specifikke aktiviteter/metoder i løsningsbeskrivelsen anbefales til særlige profiler/undergrupper.

Det bemærkes herudover, at der ikke kan gives alternative tilbud (dvs. mere end én løsningsbeskrivelse) eller tages nogen former for forbehold over for det i udbudsmaterialet anførte. Løsningsbeskrivelser, der omfatter forbehold og/eller alternative tilbud, vil blive betragtet som ukonditionsmæssige.

Det indskræpes, at det er Tilbudsgivers pligt at sikre, at deres tilbud for borgerne kontinuerligt er i overensstemmelse med gældende lovgivning og de af Københavns Kommune fastsatte politiske målsætninger og retningslinjer for servicen til borgerne.

Det skal bemærkes, at der – jf. udbudsbetingelserne - sammen med den fulde løsningsbeskrivelse for et udbudsområde også skal afgives en ekstraheret udgave af løsningsbeskrivelsen i pdf., der ikke omfatter oplysninger, der har væsentlig økonomisk værdi for Tilbudsgiverens virksomhed, jf. § 30 i Offentlighedsloven (LOV nr. 606 af 12/06/2013). Se uddybning i udbudsbetingelserne pkt. 5.7



## 3. Præsentation af tilbudsgiver

### 3.1 Generel præsentation

*[Tilbudsgiver bedes give en kortfattet beskrivelse af sin virksomhed mv.]*

### 3.2 Obligatoriske kompetencer

#### 3.2.1 Beskrivelse af Tilbudsgivers håndtering af sikkerhedsforhold. Vedlæg evt. sikkerhedspolitik som bilag.

#### 3.2.2 Beskrivelse af Tilbudsgivers kendskab til målgruppen og rocker- og bandemiljøerne



## 4. Opkvalificering til ledige borgere med tilknytning til rocker- eller bandemiljøer

### 4.1 Forløb 1: Opkvalificering 1-14 timer/ugen

#### 4.1.1 Pristilbud på forløb 1

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for forløb 1 – Opkvalificering 1-14 timer om ugen

<b>Forløb 1</b>	<b>Timepris DKK</b>		<b>_____ DKK pr. time</b>
<b>Indsats 1-14 timer/uge</b> (typisk bestilling forventes at være 10 timer/ugen)	Min. 290	Max 320	

#### 4.1.2 Aktivitetsplan

Forløbsbeskrivelse med specificering af de aktiviteter, som indgår i indsatsen, herunder skal der tages stilling til kravene, der fremgår af kravspecifikationen.

#### 4.1.3 Eksempel på ugeskema

Tilbudsgiver bedes som bilag til løsningsbeskrivelsen vedlægge et eksempel på max 1 side på, hvordan en borgers ugeskema kunne se ud, herunder hvilke aktiviteter som det angive typiske ugentlige timetal skal bestå af.



## 4.2 Forløb 2: Opkvalificering 15-19 timer/ugen

### 4.2.1 Pristilbud på forløb 2

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for forløb 1 – Opkvalificering 15-19 timer om ugen

<b>Forløb 2</b>	<b>Timepris DKK</b>		<b>_____ DKK pr. time</b>
<b>Indsats 15-19 timer/uge</b> (typisk bestilling forventes at være 15 timer/ugen)	Min. 260	Max 285	

### 4.2.2 Aktivitetsplan

Forløbsbeskrivelse med specificering af de aktiviteter, som indgår i indsatsen, herunder skal der tages stilling til kravene, der fremgår af kravspecifikationen.

### 4.2.3 Eksempel på ugeskema

Tilbudsgiver bedes som bilag til løsningsbeskrivelsen vedlægge et eksempel på max 1 side på, hvordan en borgers ugeskema kunne se ud, herunder hvilke aktiviteter som det angive typiske ugentlige timetal skal bestå af.





### 4.3 Forløb 3: Opkvalificering 20-24 timer/ugen

#### 4.3.1 Pristilbud på forløb 3

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for forløb 1 – Opkvalificering 20-24 timer om ugen

<b>Forløb 3</b>	<b>Timepris DKK</b>		<b>_____ DKK pr. time</b>
<b>Indsats 20-24 timer/uge</b> (typisk bestilling forventes at være 20 timer/ugen)	Min. 245	Max 270	

#### 4.3.2 Aktivitetsplan

Forløbsbeskrivelse med specificering af de aktiviteter, som indgår i indsatsen, herunder skal der tages stilling til kravene, der fremgår af kravspecifikationen.

#### 4.3.3 Eksempel på ugeskema

Tilbudsgiver bedes som bilag til løsningsbeskrivelsen vedlægge et eksempel på max 1 side på, hvordan en borgers ugeskema kunne se ud, herunder hvilke aktiviteter som det angive typiske ugentlige timetal skal bestå af.



## 4.4 Forløb 4: Opkvalificering 25-37 timer/ugen

### 4.4.1 Pristilbud på forløb 4

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for forløb 4 – Opkvalificering 25-37 timer om ugen

<b>Forløb 4</b>	<b>Timepris DKK</b>		<b>_____ DKK pr. time</b>
<b>Indsats 25-37 timer/uge</b> (typisk bestilling forventes at være 25 timer/ugen)	Min. 230	Max 260	

### 4.4.2 Aktivitetsplan

Forløbsbeskrivelse med specificering af de aktiviteter, som indgår i indsatsen, herunder skal der tages stilling til kravene, der fremgår af kravspecifikationen.

### 4.4.3 Eksempel på ugeskema

Tilbudsgiver bedes som bilag til løsningsbeskrivelsen vedlægge et eksempel på max 1 side på, hvordan en borgers ugeskema kunne se ud, herunder hvilke aktiviteter som det angive typiske ugentlige timetal skal bestå af.

## 4.5 Forløb 5: Mentor (fastholdelse i virksomhedsplaceringer), 2 timer/ugen

### 4.5.1 Pristilbud på forløb 5

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for forløb 5 – Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering), 2 timer/ugen

<b>Forløb 5</b>	
-----------------	--



<b>Mentor (fastholdelse i virksomhedsplacering)</b> 2 timer/ugen	_____ DKK pr. time
---	--------------------

#### 4.5.2 Aktivitetsplan

Forløbsbeskrivelse med specificering af de aktiviteter, som indgår i indsatsen, herunder skal der tages stilling til kravene, der fremgår af kravspecifikationen.

--



## Bilag E

# Administrative krav

### Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDNING</b>	<b>2</b>	
<b>2. OPGAVEFORDELING</b>	<b>3</b>	
2.1 Jobcenter Københavns opgave		3
2.2 Leverandørernes opgave		3
2.3 Visitering af borgere til leverandøren		3
<b>3. LEVERANDØRENS RAPPORTERING TIL JOBCENTER KØBENHAVN</b>		<b>4</b>
<b>4. AKTIVITETSTIMER</b>	<b>5</b>	
<b>5. LEVERANDØRENS OPGAVER MED FORMIDLING AF VIRKSOMHEDSPRAKTIK OG LØNTILSKUD</b>	<b>6</b>	
<b>6. FREMMØDE PROTOKOL</b>	<b>6</b>	
<b>7. ANMELDELSE AF FRAVÆR</b>	<b>7</b>	
7.1. Registrering af udeblivelser og manglende fremmøde		8
7.2. Anmeldelse af fravær - egen sygdom		9
<b>8. DET TVÆRFAGLIGE FORVALTNINGSSAMARBEJDE, HERUNDER EXIT</b>		<b>11</b>
<b>9. KLAGER</b>	<b>11</b>	
<b>10. RET TIL INDSIGT I EGNE PERSONOPLYSNINGER</b>	<b>11</b>	
<b>11. ANVENDELSE AF TOLK</b>	<b>11</b>	
<b>12. ANVENDELSE AF REDSKABET MENTOR SOM FRIKØB AF MEDARBEJDER</b>		<b>12</b>
<b>13. KOMMUNIKATION</b>	<b>13</b>	
<b>14. DIALOG OG INFORMATION</b>	<b>13</b>	
<b>15. BORGERFORLØB OG SIKKERHED</b>	<b>14</b>	

## 1. Indledning

Formålet med bilaget er at give Leverandøren et billede af, hvordan samarbejdet skal forgå mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Leverandøren i forhold til leverancen af forløb til borgere. Der findes også administrative krav til Leverandøren i bilag H - Kvalitet og Tilsyn.

Dette bilag er dynamisk og beskriver arbejdsgange og retningslinjer så vidt muligt, som de ser ud ved kontraktens ikrafttræden. Arbejdsgangene og dermed krav til den samlede opgaveleverance kan dog ændre sig løbende, og Leverandøren skal følge de hos Københavns Kommune til enhver tid gældende arbejdsgange og retningslinjer.

For det andet er formålet med bilaget at beskrive og synliggøre *krav til den samlede* opgaveleverance til Ordregiver, der ikke relaterer sig direkte til indsatsen (aktivitetstimerne) overfor og sammen med borgeren, jf. Leverandørens tilbudsskabeloner (bilag til kontrakten). Det omhandler fx arbejdsopgaver, som procedurer for indmelding af borgerens fravær, krav til dokumentation og rapportering af borgerens forløb mv.

Københavns Kommunes beskæftigelsesindsats omfatter både forsikrede og ikke-forsikrede ledige borgere og er målrettet arbejdsmarkedsparate borgere med alene ledighed som problem såvel som ikke-arbejdsmarkedsparate borgere med problemer ud over ledighed.

Kommunen har i henhold til lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen m.v., jf. lov nr. 1482 af 23. december 2014 med senere ændringer, og lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB), jf. lov nr. 548 af 7. maj 2019 med senere ændringer, ansvaret for beskæftigelsesindsatsen, og har dermed myndighedsopgaven og kompetencen til at vurdere, hvilket tilbud blandt flere som er det mest hensigtsmæssige for ledige borgere med henblik på hurtigst muligt at opnå selvforøgelse.

I kraft af myndighedsopgaven fungerer Jobcenter København som bestiller (visitation) og leverandørerne som udfører af indsatsen. Leverandører modtager borgere i målgruppen, der er visiteret fra de forskellige jobcentre under Jobcenter København. Leverandørerne skal altid kommunikere med det bestillende jobcenter omkring den konkrete bestilling og borgerens forløb.

Det er det konkrete jobcenters opgave at udarbejde og iværksætte borgerens job/uddannelsesplan, ligesom det er jobcentrets afgørelse i job/uddannelsesplanen, hvorvidt der skal visiteres til et bestemt tilbud og hos hvilken leverandør.

## 2. Opgavefordeling

### 2.1 Jobcenter Københavns opgave

Jobcentrets opgaver som myndighed er at koordinere den samlede indsats over for borgeren, herunder:

- At visitere borgere til tilbud hos leverandøren
- At sikre leverandøren de nødvendige oplysninger til brug for udførelsen af tilbuddet for borgeren
- At foretage registrering af afholdt lovpligtig opfølgningssamtale
- At foretage klagesagsbehandling
- At træffe afgørelse om ydelse og raskmeldinger
- At vurdere gyldige årsager til afbud
- At træffe afgørelse om sanktioner.

### 2.2 Leverandørernes opgave

I forhold til borgernes beskæftigelsesindsats er det leverandørens primære opgave:

- At levere den bestilte indsats i overensstemmelse med leverandørens løsningsbeskrivelse.
- At rapportere borgerens udvikling og levere bidrag til sagsbehandlingen (leverandørrapport) til det bestillende jobcenter via Udbudsportalen (eller lignende system, der stilles til rådighed af Københavns Kommune i den eller de skabeloner, som forvaltningen ønsker tilbagemelding i). Der skal rapporteres løbende med ugentlige leverandørrapporter samt en rapport ifm. afslutningen af et forløb.
- At registrere (rapportere) dagligt fravær via Udbudsportalen og følge de øvrige arbejdsgange for fravær.

### 2.3 Visitering af borgere til leverandøren

Borgerne visiteres fra Jobcenter København via bestilling i Udbudsportalen. Visitation af borgere til leverandøren og bestilling af tilbud kræver afdelingschefens godkendelse eller bemyndigelse.

Før Jobcenteret visiterer borgeren til leverandøren, aftales det konkrete mødetidspunkt og mødested mellem Jobcenteret og Leverandøren telefonisk eller via sikker mail. Bestillingerne bookes altid med startdato den førstkommande mandag. Jobcenter Københavnsender skriftligt indkaldelsesbrev til borgeren (Min Plan), hvor mødetidspunkt, mødested, leverandør, tilbuddets varighed og tilbuddets ugentlige timetal, fremgår.

Indkaldelsesbrevet/Min Plan skal tillige vejlede borgeren om, hvad borgeren skal gøre, hvis borgeren er syg og ikke kan deltage i aktiviteten,

ligesom der skal stå, at det kan få konsekvens for borgerens ydelse/hjælp, hvis borgeren ikke melder sig syg/melder afbud. Om proceduren for sygemelding se punkt 6.6.2.

Leverandøren accepterer bestillingen i Udbudsportalen.

Hvis bestillingen ikke lever op til de i kontrakten aftalte forhold med hensyn til tid og indhold, afvises bestillingen i Udbudsportalen med en beskrivelse af årsagen.

### **3. Leverandørens rapportering til Jobcenter København**

Tilbage meldingen fra leverandør skal ske i overensstemmelse med nedenstående retningslinjer, medmindre Københavns Kommune giver instruks om andet.

Leverandøren skal give tilbagemeldinger og status på borgernes forløb til jobcentret i form af leverandørrapporter, som udarbejdes ugentligt. Denne tilbagemelding til jobcentret indeholder en beskrivelse af borgerens centrale udviklings- og fokusområder samt konkrete aktiviteter i forløbet m.m., herunder om der er taget kontakt til virksomheder mhp. virksomhedspraktikker eller løntilskud.

Leverandøren skal udarbejde den afsluttende leverandørrapport til jobcentret, når borgerens forløb er afsluttet.

Den angivne tilbagemeldingsfrist skal overholdes. Leverandørerne skal indgive tilbagemelding til det jobcenter, som har bestilt forløbet og henvist borgeren.

*Den afsluttende leverandørrapport skal indleveres til det bestillende jobcenter senest 5 hverdage efter, at borgeren afslutter sit forløb. Hvis en borger f.eks. afslutter sit forløb en mandag, skal progressionsrapporten hermed være indleveret senest tirsdag i den efterfølgende uge.*

I forlængelse af forløbet skal der gives en systematiseret tilbagemelding via en af de skabeloner, som stilles til rådighed af Københavns Kommune i det til enhver tid gældende IT-kommunikationssystem (pt. Udbudsportalen). Det er til enhver tid Jobcenter København, der bestemmer hvilken skabelon, leverandørrapporten skal følge.

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde en opsummering af borgerens forløb med fokus på flg.:

1. Beskrivelse af hvilke udviklingsmål/fokusområder, der primært er arbejdet med sammen med borgeren, samt de aktiviteter som borgeren har gennemført eller forsøgt gennemført for at skabe en positiv udvikling.
2. Beskrivelse af udviklingen i fokusområderne, herunder nye relevante oplysninger eks. skånebehov, timetal og arbejdsintensitet samt borgerens eventuelle kommentarer.

3. Vurdering af, hvor relevante og realistiske borgerens beskæftigelses- eller uddannelsesmål er samt de vigtigste fokusområder for at komme i job/uddannelse.
4. Beskrivelse af hvilke virksomheder, der er taget kontakt til mhp. at få borgeren i virksomhedspraktik eller løntilskud.

Tilbagemeldingerne må ikke indeholde andre forhold, som ikke har direkte tilknytning til udførelsen af borgerens konkrete forløb, såsom borgerens ansøgninger om anden ydelse som førtidspension, revalidering, ledighedsydelse (fleksjob), klager m.v.

Alle øvrige forhold, såsom ombooking af forløb eller ophør af forløb, spørgsmål eller ansøgninger m.v. skal rettes til det bestillende jobcenter som selvstændige forespørgsler og må ikke fremsendes gennem Udbudsportalen. Henvendelser skal ske skriftligt på sikker mail til fællespostkassen: [amcspecialenheden@kk.dk](mailto:amcspecialenheden@kk.dk). Leverandøren skal gemme henvendelsen som dokumentation på borgerens sag.

Jobcentret besvarer hurtigst muligt leverandørens henvendelse om at ændre borgerens jobplan ved at tage kontakt til borgeren. Hvis det ikke er muligt at skabe kontakt med borgeren, orienteres leverandøren herom, og leverandøren anmodes eventuelt om at bistå med at skabe kontakt til borgeren.

En leverandør skal *uændret* søge at opfylde ordren som bestilt, herunder ift. timetal. Leverandøren skal i den sammenhæng *forsat* dokumentere, at timetal stilles til rådighed, fx via individuelle ugeskemaer og indberette borgerens fravær til jobcentret indtil ordren evt. ændres af jobcentret.

Når/hvis jobcentret har besluttet, at ændringsanmodningen skal imødekommes, annulleres den aktuelle bestilling og erstattes med en ny bestilling.

#### 4. Aktivitetstimer

Det antal timer, der er i bestillingen af en indsats, skal være timer, der er planlagt aktivitet med borgeren. Det betyder, at det er aktivitetstimer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i beskæftigelsesrettede aktiviteter i henhold til det bestilte forløb. Forløb bliver bestilt i timer og 1 time er 60 minutter. Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere, overfor kommunens tilsyn, at borgerne har fået de planlagte aktivitetstimer, der matcher leveringsaftalen. Se endvidere afsnit 6 om fremmøde og fraværsprotokol.

Inden for rammerne af den bestilte indsats og dens varighed (i timer og uger) kan leverandørerne tilrettelægge forløbet omkring den individuelle borger ud fra indsatsens formål og i overensstemmelse med borgerens job, uddannelse eller indsatsplan. Tilrettelæggelse af borgernes forløb og enkelte aktiviteter skal altid være beskæftigelsesrettet og imødekomme jobcentrets bestilling (med mindre bestillingen er i strid med kontrakten).



Det bestilte antal timer i indsatsen er et gennemsnitligt antal timer, der skal leveres i indsatsens varighed. Leverandørerne kan ikke dispensere fra den samlede bestilte varighed i form af antal uger og timer for borgerne, og kan således ikke af egen drift sætte det samlede antal aktivitetstimer i forløbet op eller ned.

Leverandørerne kan i begrænset omfang, og efter konkret skriftlig aftale med jobcenteret, tilrettelægge forløb, hvor borgeren udfører relevante aktiviteter på egen hånd og således er "ude af huset" som led i leverandørens forløb. Leverandørerne skal overfor kommunens tilsyn kunne redegøre for de aktiviteter, der foregår ude af huset. Leverandørerne skal ligeledes beskrive indhold og varighed af aktiviteterne ude af huset i rapporteringen til jobcentret.

Såfremt leverandøren vurderer, at det bestilte antal timer ikke er optimalt i forhold til borgerens indsats og mål med forløbet, skal leverandøren rette henvendelse til det bestillende jobcenter og præsentere sin vurdering og baggrunden herfor. Såfremt der skal aftales en ny indsats, en længere varighed og/eller et andet antal timer pr. uge for borgeren, er der tale om revidering af jobplan/indsatsplan, hvilket er jobcentrets afgørelse. Sådanne ændringer kræver dermed en ny leveringsaftale. Dette skal ske skriftligt via sikker e-mail, se afsnittet om leverandørens rapportering til Jobcenter København.

## **5. Leverandørens opgave med formidling af virksomhedspraktik og løntilskud**

Leverandørerne kan som led i indsatsen bistå borgeren med at komme i virksomhedspraktik og løntilskud efter kapitel 11 og 12 i LAB.

Jobcentret har som indehaver af myndighedsopgaven den formelle bevillingskompetence til at indgå praktik- og løntilskudsaftaler, herunder også fastsættelse af tilskuddets størrelse. Det betyder, at en virksomhedspraktik eller løntilskudsansættelse ikke er endelig og etableret, før end jobcentret har godkendt dette, og førend at virksomheden har modtaget en bevilling (via VITAS).

Når der etableres virksomhedspraktik for Jobcenter Københavns borgere, er udgangspunktet, at det skal være placeringer à 37 timer/ugen. Der aftales i hvert enkelt tilfælde opfølgingsforløb med jobcenteret, og igangværende ophører samtidig.

Ved et lavere timetal end 37 timer/ugen i virksomhedspraktik/løntilskud aftales opfølgingsforløb og sideløbende aktiviteter med Jobcenter København, som et samlet forløb på op til 37 timer/uge (eller andet timetal efter konkret aftale).

## **6. Fremmøde protokol**

Leverandøren skal føre en protokol over hver borgers fremmøde og fravær. Protokollen skal føres på timeniveau i forhold til de planlagte aktivitetstimer den pågældende dag. Protokollen skal ajourføres dag for dag.

For aktiveringsforløb hos Leverandøren (i variable timetal indenfor intervallerne 1-37 timer/uge jf. løsningsbeskrivelsen) planlægges aktivitetstimerne i protokollen jf. ugeskemaet. Et ugeskema udleveres til borgeren, når borgeren starter i et forløb eller ved ændringer af forløbet

Leverandørerne er til enhver tid forpligtede til at anvende den af Københavns Kommune udarbejdede fællesskabelon for fremmøde og fraværsprotokol, herunder følge kommunens anvisninger om anvendelse af evt. fraværskoder, som der skal anføres i protokollen.

## 7. Anmeldelse af fravær

Hvis borgeren er fraværende fra alle timer på dagen, er det hele dagen, der registreres som fravær. Oplyst årsag til fravær registreres. Leverandøren skal fremvise protokollen som led i kommunens tilsyn ved uanmeldt kontrolbesøg hos leverandøren.

Såfremt borgeren ikke er til stede en konkret dag, idet vedkommende udfører relevante beskæftigelsesfremmende aktiviteter ude af huset som led i sit forløb, skal leverandøren kunne fremlægge dokumentation for, hvor borgeren er, samt hvad vedkommende helt konkret foretager sig af relevante aktiviteter. For borgere, hvor der er behov for koordinering af en helhedsorienteret indsats, kan aktiviteten være besøg hos læge eller anden myndighed.

Er borgeren ude af huset som led i en virksomhedspraktik, skal leverandøren ligeledes kunne dokumentere dette ved kopi af godkendt og etableret virksomhedspraktikaftale gennem Jobcenter København, eller anden form for dokumentation. Dette skal f.eks. ske over for kommunens tilsyn eller tredjemand, som forvaltningen har bemyndiget til at føre tilsyn med leverandøren.

Kommunen foretager fradrag i en borgers ydelse, hvis borger uden rimelig grund udebliver fra et tilbud efter LAB, jf. § 36 i lov om aktiv social politik (LAS), jf. lovbekendtgørelse nr. 981 af 23. september 2019 som ændret ved lov nr. 1558 af 27 december 2019. Hvis en borger udebliver fra 1. mødedato uden rimelig grund, sidestilles det som udgangspunkt med en afvisning af tilbud, hvilket medfører fradrag i ydelsen med 3 gange sanktionssatsen jf. LAS §§ 39 og 40. Fradrag i hjælpen foretages for det antal dage, hvor den pågældende er udeblevet helt eller delvist, jf. § 36 i LAS. Kommunen kan træffe afgørelse om, at en borger mister retten til hjælp i en periode på op til 3 måneder, hvis den pågældende tidligere har fået en afgørelse om en sanktion, og det igen vurderes, at borgeren ikke står til rådighed. Samtidig med afgørelsen får borgeren f.eks. et tilbud og vil kun få hjælp for de dage, hvor den pågældende møder op. Hvis borgeren i en hel kalendermåned udebliver fra de aktiviteter, som kommunen har anvist, så ophører hjælpen helt, og sagen lukkes. Hvis borgeren er gift, vil ægtefælles sag også blive lukket, jf. LAS § 40 a.

På den baggrund har forvaltningen indført en række procedurer, der skal følges (jf. de følgende afsnit).

Leverandøren har ikke kompetence til at give en borger fri fra deltagelse i et tilbud eller acceptere et fravær som lovlige grund til udeblivelse, uanset fraværets oplyste karakter. Leverandøren skal derfor altid henvise borgeren til jobcentret, hvis borgeren skal have godkendt fravær fra et tilbud.

Leverandøren er forpligtet til straks at anmelde fravær til jobcentret efter følgende retningslinjer, medmindre Københavns Kommune giver instruks om andet. Anmeldelse af fravær skal ske via daglig registrering af fravær i Udbudsportalen.

Fraværregistrering via Udbudsportalen skal ske på den oprettede aktivitet i Udbudsportalen. Leverandøren skal kun registrere fravær én gang på borgeren den pågældende dag, uafhængigt af, om leverandøren har planlagt én eller flere timer med borgeren. Alt fravær skal registreres som "uberettiget fravær". Årsag til fraværet skal angives ved registrering, som bidrag til kommunens vurdering af, om fraværet er uberettiget med deraf følgende mulighed for sanktion.

### 7.1. Registrering af udeblivelser og manglende fremmøde

Der skal anvendes forskellige procedurer for hhv. jobparate og aktivitetsparate borgere – uanset hvilken forløbstype og timeomfang, de bookes til:

<p><b>Jobparat borger</b></p> <p><b>(Kontant- og uddannelseshjælp og dagpenge)</b></p>	<p>Hvis en jobparat borger udebliver fra forløb, skal leverandøren <u>senest samme dag</u> anmelde fravær via Udbudsportalen. Hvis der er tale om udeblivelse fra 1. mødedato, skal leverandøren forinden forsøge at komme i kontakt med borgeren, for at afklare årsagen til udeblivelsen.</p> <p>Det er vigtigt, at det i Udbudsportalen tydeligt fremgår, at der er tale om manglende fremmøde 1. dag og dermed tale om en afvisning af tilbud. Bemærkning herom skrives på bemærkningslinjen/feltet.</p>
<p><b>Aktivitetsparat borger</b></p> <p><b>(Kontant- og uddannelseshjælp)</b></p>	<p>Hvis en aktivitetsparat borger udebliver fra 1. mødedato eller igangværende forløb, skal leverandøren forsøge at komme i kontakt med borgeren via f.eks. SMS-påmindelser og gentagende telefonopkald med henblik på at sikre deltagelse eller nyt fremmøde.</p> <p>Leverandøren har maksimalt tre på hinanden følgende hverdage (mandag til fredag) til at sikre fremmøde fra borgeren.</p> <p>Obs på at indkaldelse pr. sms, tlf. besked eller lignende ikke kan danne grundlag for en evt. sanktion, da Ydelsesservice altid skal kunne dokumentere, at borger er skriftligt bekendt med hvilke dage, han/hun skal fremmøde i tilbud.</p> <p>Hvis en borger trods kontaktforsøg udebliver, skal leverandøren <u>senest den sidste hverdag</u> i 3-dages perioden anmelde fravær via Udbudsportalen.</p>

	Obs på, at det tydeligt skal fremgå i Udbudsportalen, at der er tale om en afvisning.
<b>Generelt - jobparat og aktivitetsparat borger</b>  <b>(Kontant- og uddannelseshjælp)</b>	I de tilfælde, hvor borgere (både jobparate og aktivitetsparate) er gået for tidligt eller mødt for sent, meddeles dette senest samme dag til det bestillende jobcenter ved at anmelde fravær via Udbudsportalen. I anmeldelsen anføres, hvor mange timer der er tale om.
	Der skal registreres uberettiget fravær dag for dag, så K-kassen kan vurdere borgerens rådighed. Dette gælder uanset, om borgeren melder sit fravær med årsag eller udebliver fra igangværende forløb uden at give besked.
	Hvis leverandøren ligger inde med vigtige informationer/oplysninger omkring borgerne (f.eks. borger er indlagt, er taget på ferie, muligvis afsoner dom m.v.) er det vigtigt, at leverandøren giver besked herom hurtigst muligt via Udbudsportalen.
	Møder borgeren efterfølgende i tilbuddet, skal leverandøren <i>senest den dag</i> , hvor borgeren møder i tilbuddet, sende en mail til K-kassen om, at borgeren alligevel er mødt i tilbuddet med angivelse af borgerens cpr. nr. Mailen sendes som sikker mail til K-kassen ( <a href="mailto:k-kassen@kk.dk">k-kassen@kk.dk</a> ).
	<u>Samme dag</u> skal leverandøren via Udbudsportalen registrere de dage/timer, som borgeren har været fraværende.
	Hvis borgeren møder op i tilbuddet, og leverandøren har meldt fravær på borgeren i Udbudsportalen, så skal leverandøren bede borgeren om at kontakte K-kassen på tlf.: 82 56 41 00. På den måde kan K-kassen hurtigt komme i kontakt med borgeren samt evt. undgå at indlede sanktionering på forkert grundlag.

## 7.2. Anmeldelse af fravær - egen sygdom

Borgerne har pligt til at melde egen sygdom på 1. fraværsdag og før mødetidspunktet på dagen.

Sygdom skal anmeldes til Jobcenter København, der vurderer, om det er accepteret sygdom eller ikke accepteret sygdom.

Leverandøren er forpligtet til:

- At vejlede borger om at kontakte Jobcenter København i de tilfælde, hvor borgeren ringer til leverandøren og melder sig syg, herunder
- At oplyse borger om, at borgeren skal ringe og melde sig syg på tlf.: 3031 8549.

- At vejlede borger om, at det er Jobcenter København, der accepterer sygefravær og giver leverandør og borger besked om, hvornår borger skal møde igen.
- At vejlede dagpengemodtagere om, at de skal melde fravær på jobnet.dk

I leverandørens evt. egne indkaldelsesbreve, skal det også fremgå, at borgeren skal melde sygdom til Jobcenter København på 1. fraværsdag (1. sygedag) og før mødetidspunktet, da det ellers kan have konsekvens for borgerens ydelse.

*Leverandøren skal ikke sende fraværsmeddelelser på borgerens egen sygdom gennem Udbudsportalen. Det er først accepteret sygefravær, når leverandøren har fået meddelt dette Jobcenter København uafhængigt af, hvad borger ellers oplyser leverandør om af andre kanaler.*

#### Accepteret sygemelding:

Hvis borgerens sygefravær accepteres, vil leverandøren modtage en sikker e-mail fra Jobcenter København, med oplysning om, at borger er syg og i hvilken periode. Det er først accepteret sygefravær, når leverandøren har fået meddelt dette af Jobcenter København uafhængigt af, hvad borger ellers oplyser leverandør om af andre kanaler.

Leverandøren skal registrere sygdom i egen fremmøde- og fraværsprotokol (se afsnit 6.5), når leverandøren får meddelelse herom fra Jobcenter København (registreres *ikke* i Udbudsportalen).

Møder borgeren ikke efter den accepterede fraværperiode, og giver borgeren (via Jobcenter København) ikke besked om ny eller forlænget sygdom til leverandøren før mødetidspunkt på 1. mødedag, skal leverandøren anmelde fraværet som udeblivelse, jf. ovenstående afsnit om fravær.

#### Krav om lægeerklæring ved sygemelding

Hvis borgeren sygemelder sig gentagne gange, skal leverandøren meddele dette til bestillende jobcenter via den ugentlige leverandørrapport.

Hvis Jobcenter København vurderer, at det er hensigtsmæssigt, kan der indføres krav om lægeerklæring ved sygemelding.

- Ved krav om lægeerklæring ved sygdom foretager Jobcenter København det fornødne med hensyn til at oplyse borgeren om nødvendig dokumentation. Borger indkaldes til personlig samtale og kravet noteres i Min Plan.
- Jobcenter København bemærker i notefeltet, at:
  - Ved sygemelding skal borger indhente lægelig dokumentation for fravær, og lægen skal kontaktes samme dag. Brugerid:---/start-dato:---/slut-dato:---.

## **8. Det tværfaglige forvaltningssamarbejde, herunder EXIT**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) samarbejder med Socialforvaltningen (SOF) og Sundhedsforvaltningen (SUF) om ledige borgere med komplekse, herunder uklare, sociale problemstillinger samt visse helbredsmæssige forhold. Målgruppen omfatter ledige borgere, som har en sag i både BIF og i én af de to øvrige forvaltninger samt borgere, hvor det er blevet vurderet, at beskæftigelsesindsatsen i BIF bør tilrettelægges som et kombinationsforløb med øvrige tværfaglige aktiviteter. Der er hermed tale om et særligt tværfagligt samarbejde forvaltningerne imellem, hvor BIF som ansvarlig myndighed bevarer indsatsansvaret overfor borgeren, og hvor de øvrige forvaltninger bidrager til iværksættelse af en helhedsorienteret indsats omkring borgeren.

I forhold til målgruppen for denne særindsats skal Leverandøren være særligt opmærksom på borgere, der giver udtryk for gerne at ville forlade det kriminelle miljø. I disse tilfælde skal Leverandøren tage kontakt til Jobcenter København, der vil vejlede borger om muligheder for exit forløb, bl.a. via Enheden for Kriminalpræventive Indsatser (EKI).

## **9. Klager**

Klager over leverandøren modtaget fra en borger skal straks sendes til:

[bifkpcfklagesager@kk.dk](mailto:bifkpcfklagesager@kk.dk)

Ved fremsendelse af borgerklage til ovenstående e-mailadresse skal kontraktens kontaktperson(er) også orienteres.

Leverandøren skal orientere borgeren om, at klagen er videresendt. Borger kan også henvises til at skrive direkte til ovenstående e-mailadresse, hvis den pågældende ikke ønsker at aflevere klagen hos leverandøren.

På Københavns Kommunes anmodning er leverandøren forpligtet til at samarbejde om behandling af klagesagen, herunder bidrage med kommentarer og alle relevante oplysninger m.v. til brug for behandling af klagesagen.

## **10. Ret til indsigt i egne personoplysninger**

Såfremt en borger ønsker indsigt i sin egen sag hos leverandøren, har leverandøren efter databeskyttelsesforordningen pligt til at udlevere de relevante akter til borgeren. Borger har også ret til indsigt i de personoplysninger, som kommunen og jobcenteret behandler. I så fald skal borger rette henvendelse til Jobcenter København, som kan vejlede.

## **11. Anvendelse af tolk**

Tolk skal anvendes af leverandøren i forbindelse med tilbuddet, såfremt det vurderes nødvendigt for gennemførelsen og for et optimalt resultat af borgerens forløb. Udgifter til anvendelsen af tolk forudsættes at være indarbejdet i leverandørens timepriser. Dvs. brug af tolk kan ikke

faktureres særskilt til Jobcenter København, men afregnes alene mellem leverandøren og tolkebureauet.

For at sikre kvalitet i tolkeindsatsen omkring målgruppen, har Københavns Kommune indgået en rammeaftale til brug for leverandørerne af tilbud til målgruppen. Leverandørerne er til enhver tid forpligtede til at anvende denne rammeaftale.

Sproghuset er aktuelt Københavns Kommunes eneste leverandør af sprogtolkning og dermed den leverandør, Leverandøren skal rette henvendelse til, såfremt der er behov for sprogtolkning.

Hvis Sproghuset ikke kan levere den ønskede sprogtolkeydelse, kan tolkning bestilles hos anden udbyder efter frit valg.

De nuværende priser for tolkebistand (DKK) til målgruppen findes i særskilt bilag.

Alle priser er inkl. kørsel og alle andre former for omkostninger.

Målgruppen af borgere med medicinsk høretab (døve) vil i et mindre omfang forekomme i målgruppen af ledige borgere under denne rammeaftale. Leverandørerne er i medfør af rammeaftalen forpligtet til at tage imod denne målgruppe. Udgifter til denne målgruppes evt. behov for tegnsprogtolk i forbindelse med indsats vil dog blive afholdt af det bestillende jobcenter og skal derfor ikke indgå i leverandørens timepriser.

## **12. Anvendelse af redskabet mentor som frikøb af medarbejder**

Redskabet mentor er et hjælperedskab i forhold til at fremme, at personer kan opnå eller fastholde aktiviteter, ansættelse i fleksjob eller i ordinær beskæftigelse. Personer under 30 år, der er omfattet af en indsats efter LAB, kan få støtte til en mentorfunktion, hvis de påbegynder et ordinært uddannelsesforløb på ordinære vilkår.

Såfremt leverandøren, borgeren og virksomheden/ uddannelsesinstitutionen vurderer, at en mentor i det konkrete tilfælde er hensigtsmæssig (fastholdelsesmentor, jf. bilag 1 kravspecifikationen), kan leverandøren formidle mentoren som frikøb af en ansat på virksomheden/uddannelsesinstitutionen til varetagelse af mentorfunktionen.

Der skal i denne forbindelse altid anmodes om forudgående særskilt bevilling fra det bestillende jobcenter, som har kompetencen til at godkende mentoren. Leverandøren skal hertil udfærdige en ansøgning via blanket AB 401 og fremsende til jobcentret. Ansøgningen kan med fordel udfyldes digitalt via Virk.dk. Betaling for mentoren fremsendes på særskilt faktura og således udenom Udbudsportalen.

Se evt. mere på <https://info.jobnet.dk/blanketter?#mentor>.

Såfremt funktionen som mentor (både fastholdelsesmentor og ret og pligt mentor, jf. bilag 1 kravspecifikationen) varetages af leverandørens

medarbejdere, skal de være certificerede til at varetage funktionen som mentor.

### **13. Kommunikation**

Den almindelige kommunikation mellem jobcenter og leverandør omkring borgerne, herunder bestilling af tilbud/forløb, godkendelse, fakturering, fremsendelse af ophørsblanketter, fraværserklæringer samt leverandørrapporter foregår pt. via Udbudsportalen. Københavns Kommune stiller software i form af et kommunikationsprogram til rådighed for leverandørerne.

Leverandørerne vil i øvrigt modtage de sagsoplysninger, som er nødvendige for leverandørens udførelse af indsatsen og arbejdet med borgeren. Leverandørerne er forpligtede til at have en sikker e-mail til modtagelse af sagsoplysninger.

### **14. Dialog og information**

For at opnå det optimale samarbejde mellem Københavns Kommunes beskæftigelsesindsats og den enkelte leverandør, kræves det, at leverandørerne hver især etablerer en hjemmeside, der synliggør leverandørens forskellige tilbud, nyheder og andre informationer, som er relevante for samarbejdet. Hjemmesiden skal være offentlig tilgængelig senest ved aftalens ikrafttrædelsesdato og forudsættes opdateret løbende.

Leverandøren og det bestillende jobcenter er i fællesskab forpligtet til at drøfte samarbejdet samt afklare eventuelle problemstillinger.

Den almindelige kontakt vil primært foregå mellem det bestillende jobcenter og den enkelte leverandør. Der kan i øvrigt tages initiativ fra forvaltningens side til møder med leverandørerne omkring det mere overordnede samarbejde af styringsmæssig karakter som f.eks. udmelding og implementering af ny lovgivning samt igangsættelse af nye indsatser for målgrupperne under rammeaftalerne m.v. Leverandørerne vil i givet fald blive kontaktet af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen herom.

Leverandøren er endvidere forpligtet til at deltage i møder med jobcentret og øvrige relevante parter – f.eks. borger og arbejdsgiver eller studievejleder- efter behov. Disse møder/samtaler afholdes som udgangspunkt hos leverandøren. Leverandøren kan ikke fakturere særskilt herfor.

Leverandøren såvel som jobcentret skal udpege kontaktpersoner, som skal være ansvarlige for videreformidling af information mellem parterne.

Leverandøren er i henhold til aftalen ansvarlig for, at deres evt. underleverandører og øvrige aftalparter omkring udførelse af indsatsen på samme vis som (hoved)leverandøren overholder aftalen. Kommunikation omkring en underleverandørs tilbud eller en aftalparts bidrag i



forbindelse med en borgers forløb hos en underleverandør eller aftalepart, foregår mellem det bestillende jobcenter og hovedleverandøren.

## **15. Borgerforløb og sikkerhed**

Jobcenter København og Leverandøren skal have fokus på sikkerhed for borgere og medarbejdere. For borgere, hvor Leverandør og/eller Kommune vurderer, at trusselsniveauet er særdeles højt, skal de relevante oplysninger udveksles så hurtigt som muligt i processen.

Leverandøren skal være opmærksom på sammensætningen af borgere i forløb. Forløb hos Leverandøren planlægges og tilrettelægges således, at borgere, der måtte have modstridende interesser eller verserende konflikter og lignende, ikke konfronteres med hinanden i Leverandørens lokaler.

I forhold til sikkerhed henvises i øvrigt til Leverandørens sikkerhedspolitik, der er vedlagt til som bilag til løsningsbeskrivelsen (jf. også bilag D.1 og D.2, pkt. 3.2.1).

Det bemærkes desuden, at leverandørens medarbejdere ikke må have interessekonflikter i forhold til målgruppen. Det vil sige, at de medarbejdere, som leverandøren anvender til levering af indsatsen til borgerne, ikke må være aktive i bande- eller rockermiljøet. Jobcenter København kan til enhver tid kræve at se straffeattester for de medarbejdere, som arbejder med indsatsen. Det er op til den enkelte leverandør at sikre en relevant procedure ift. at sikre, at de enkelte medarbejdere ikke er aktive i bandemiljøet. Egenkontrollen kan f.eks. bestå i, at leverandøren ved at indhente straffeattest undersøger, om den enkelte medarbejder er dømt for kriminalitet med tilknytning til bandemiljøet. Hvis det er tilfældet, skal der foretages - i tæt dialog med Jobcenter København - en konkret vurdering af dommenes indflydelse på den enkeltes egnethed til at bestride stillingen. Se vedr. dette også rammeaftalens pkt. 4.8 samt bilag G - Samarbejdsorganisation, pkt. 3.1.



## Bilag F

### Krav til leveringssted

#### 1. Leveringssted

##### 1.1 Leveringssted

Hvis levering af indsatserne, jf. Kontrakten, placeres uden for Københavns Kommune skal dette præciseres i tilbudsbeskrivelsen. Det bemærkes, at borgere kan henvises til aktivering, der indebærer op til i alt tre timers transporttid med det offentlige tur/retur.

Det bemærkes desuden, at Leverandøren, if. Udbudsbetingelsernes pkt. 8.1, skal have de fornødne sikkerhedsforhold, der tager højde for de særlige udfordringer forbundet med borgernes rocker- eller banderelation, herunder at der vil kunne være tale om borgere fra rivaliserende grupperinger, som derfor muligvis ikke kan være i aktivering på samme lokation.

Der er som udgangspunkt ikke nogen geografisk afgrænsning af evt. virksomhedsplacering som led i et forløb, jf. Kontrakten, da det er afhængigt af en individuel vurdering af Ordregiver i hver konkret sag, hvorvidt afstanden mellem bopæl og uddannelses- eller arbejdssted medfører en urimelig belastning af den pågældende på grund af transportvanskeligheder eller den tid der går til transport.

Der erindres i den sammenhæng, at Leverandøren fortsat skal have aktivitetstimer med borgeren under evt. virksomhedsplacering, så længe borgeren er i forløb hos Leverandøren jf. bilag A.1 og A.2.. Det gælder uanset om virksomhedsplaceringen er etableret uden for leveringsområdet. Varetagelse af evt. mentorfunktion afhænger af borgerens tilbud.

Der må ikke afholdes aktiviteter med borgerne (fx møder) "ude af huset", hvis det foregår hos Leverandørens ejerkreds og/eller ansatte. Se i øvrigt bilag E for definitioner af aktivitetstimer.

Leverandøren skal ved kontraktstart oplyse Ordregiver om, hvilke leveringssted(er) i form af Leveringsadresse(er), som Leverandøren stiller til rådighed. Leverandøren skal senest 2 uger før ændring eller tilføjelse af Leveringsadresse meddele dette til kontaktpersonen i Kontrakten.

Leverandøren påtager sig forsyningspligt over for Ordregiver og skal sørge for at have den til enhver tid nødvendige kapacitet til gennemførelse af de aktive tilbud, der bestilles af Ordregiver. Hvis Leverandøren ikke kan udvide kapaciteten yderligere, skal Ordregiver oplyses herom, så der kan sættes et øvre loft for kapaciteten.

## 1.2 Leveringsstedets lokaler, indretning, faciliteter mv.

Leveringsstedet, herunder lokaler, møbler, udstyr (herunder fx bærbare computere) og anden indretning, der benyttes af borgerne, skal være i ordentlig stand og egnet til gennemførelsen af de relevante aktiviteter.

Leverandøren skal stille lokaler til rådighed, som er i en ordentlig stand, velegnede og indrettede til formålet med aktiviteter for borgerne, herunder:

- Lokale(r) til mødeafholdelse, herunder formelle og uformelle møder
- Lokale(r) til 1 til 1 samtaler/møder, hvor samtaler ikke kan foregå i andres påhør
- Lokale(r) til undervisnings- og andre gruppeaktiviteter, herunder til både større og mindre grupper
- Lokale(r) til borgernes personlige telefonopkald til relevante aktører, som led i uddannelses-, job-, og praktiksøgning mv., fx arbejdsgivere, uddannelsesinstitutioner, mentor mv.
- Stillezone(r) eller stillelokale(r) til anvendelse ifm. (selvstændig) uddannelses-, job-, og praktiksøgning.

Lokalerne skal have et godt indeklima og være røgfrie.

Lokalefaciliteter skal overholde Offentlig Regulerings krav, og der skal være adgang til toiletter, herunder handicaptoilet (se også pkt. 1.3).

Er der ikke et cafeteria, kantine eller dertil svarende, skal der være et særskilt lokale til fortæring for deltagerne samt køleskab til borgernes opbevaring af fødevarer.

Leverandøren skal stille et fast lokale til rådighed på leveringsadressen, såfremt Ordregiver prioriterer at afholde fx lovpligtige samtaler mellem borger og Ordregiver (jobcentret), mens borgeren er i forløb hos Leverandøren på Leverandørens Leveringsadresse.

Hvis ikke borgeren selv medbringer sin egen (bærbare) computer, skal Leverandøren kunne stille tilstrækkeligt antal computere til rådighed på leveringsstedet til anvendelse i uddannelses- og jobsøgning / og andre aktiviteter i Leverandørens forløb. Alle computere skal have adgang til internettet med en tilstrækkelig hurtig netværksforbindelse – uanset antallet af henviste borgere.

Leverandøren skal derudover sørge for adgang til kopimaskine, telefon, opslagsværker og andre hjælpemidler i den udstrækning, at det er relevant for borgerens forløb.

Lokalerne, der anvendes af borgerne, skal være indrettet til formålet med aktiviteterne, og antallet af borgere skal være kvalitetsmæssigt passende afstemt i forhold til lokalet, herunder overholdelse af brandtilsynets regler, hvor de er gældende. Leverandøren er forpligtet til at oplyse Ordregiver hvis antallet af henviste borgere / fordelingen af borgere på forløbstyper, vurderes af have betydning for at der kan opretholdes et kvalitetsmæssigt passende forhold mellem antallet af henviste borgere og Leverandørens lokaleudnyttelse.

Leveringsstedets lokaliteter skal være løbende rengjorte, herunder særlig opmærksomhed på renholdelse af toiletter. Ordregiver opfordrer til at der er mulighed for afsprøjtning.

Leverandøren skal i øvrigt overholde arbejdsmiljølovens (LBK Nr. 1084 af 19/09/2017) bestemmelser, samt arbejdstilsynets vejledning om arbejdspladsens indretning.

### **1.3 Leveringsstedet adgangsforhold for borgere med funktionsnedsættelse**

Leverandøren skal råde over mindst et leveringssted, der er tilgængeligt for borger med funktionsnedsættelse, herunder adgang for kørestolsbrugere og adgang til handicapproilet jf. bygningsreglementet 2018 (BR18) med tilhørende SBI-anvisning 272. Der henvises også til bekendtgørelse om tilgængelighedsforanstaltninger i forbindelse med ombygninger i eksisterende byggeri (BEK nr. 1250 af 13/12/2004).

Såfremt handicapproilet ikke findes i stueetagen, skal der være adgang for borger med funktionsnedsættelse herunder kørestolsbrugere via elevator, lift eller lignende til den etage, hvor der er handicapproilet til rådighed. Det skal i den sammenhæng bemærkes, at der er forskellige mål for forskellige kørestolstyper, og at alle typer af kørestole skal kunne komme ind i elevator, lift eller lignende.

Der skal ligeledes være mindst én parkeringsplads for handicapkøretøj i nærhed af et leveringssted, hvor der er adgang for borgere med funktionsnedsættelse.

Det bemærkes, at krav mht. adgangsforhold, handicapproiletter m.v. bortfalder, hvis årsagen til, at det ikke er tilgængeligt, skyldes afgørelse fra relevant myndighed. Leverandøren skal i givet fald kunne dokumentere dette, og Leverandøren skal så gennemføre en Ordre for en borger med behov for handicapproilet m.v. jf. bilag F på et sted, hvor kravene i bilag F er opfyldte.



## Bilag G

### Indhold

<b>1. INDLEDNING</b>	<b>2</b>
1.1 Indledning	2
<b>2. STRUKTUR OG ROLLER I SAMARBEJDSORGANISATIONEN</b>	<b>3</b>
2.1 Indledning	3
2.2 Ved anvendelse af underleverandør(er)	6
2.3 Øverste ledelsesniveau	6
2.4 Kontakt til øverste ledelsesniveau	7
2.5 Repræsentanter for Ordregiver i det daglige samarbejde	7
2.5 Mellemsste ledelsesniveau (Styregruppeniveau)	7
2.6 Styringsniveau (Contract Manager-niveau)	10
2.8 "Løsningstrappe" (Eskalationsprocedure)	15
<b>3. KRAV OG FORVENTNINGER TIL MEDARBEJDERE</b>	<b>16</b>
3.1 Krav til Leverandørens medarbejdere	16
3.2 Mentorere	17
3.3 Psykolog / Psykiater	18
3.4 Handicapkonsulenter	18
3.5 Misbrugskonsulenter	18
3.6 Udskiftning af Leverandørens medarbejdere	19

# Samarbejdsorganisation

## 1. Indledning

### 1.1 Indledning

Formålet med dette bilag er at sætte rammerne for et samarbejde, der giver værdi og nytte for både Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") og Leverandøren.

Dette bilag er *dynamisk* og beskriver så vidt muligt Ordregivers ønsker og minimumskrav til en fælles samarbejdsorganisation, som Ordregiver ønsker det ved rammeaftalens (herefter "Kontraktens") ikrafttræden. Bilaget og dermed krav til Leverandørens samlede opgaveleverance i forbindelse samarbejdet kan derfor ændre sig løbende i Kontraktens Aftaleperiode, og Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte retningslinjer. Eventuelle merudgifter ved ændringer skal afholdes af Leverandøren.

Der ønskes et løsningsorienteret samarbejde, der skaber de bedste mulige forudsætninger for, at borgerne oplever koordinerede, sammenhængende og målrettede forløb, som medvirker til at skabe konkrete resultater og/eller progression.

Ordregiver tror på at effektive samarbejdsrelationer er en forudsætning for at borgeren oplever en sammenhængende indsats - baseret på sammenfaldende faglige principper - med plads til metodefrihed - med et tydeligt formål.

Ordregiver tror desuden på, at en tæt og tillidsfuldt samarbejde på alle niveauer (drifts - såvel som styring- og ledelsesniveauer) medvirker til høj kvalitet i indsatsen for borgerne. Ordregiver ønsker, at dette skal afspejles i dag-til-dag relationen i Aftaleperioden. Selvom der eksisterer en "bestiller-udfører" - relation ønsker Ordregiver at lykkes med en tæt, tillidsfuld og udviklende samarbejdsrelation, der medvirker til at skabe positive forandringer for borgeren.

Partnerne skal samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning, samt hver især yde en betydelig indsats for at opnå det bedste mulige resultat for borgerne.

Ingen kontrakt er sikret imod, at der kan opstå uoverensstemmelser eller forskellige fortolkninger. Opstår sådanne situationer skal parterne for at finde gode løsninger proaktivt, -loyalt, ærligt og uden ugrundet ophold påpege uoverensstemmelser, uenigheder og eventuelle åbenbare fejl eller mangler i Kontrakten eller hos den anden part, samt øvrige forhold, der kan have betydning for Kontraktens optimale gennemførelse, herunder forhold vedrørende Leverandørens forretning.

Ordregiver tror på at Leverandørens samarbejde og relation med borgeren har betydning for kvaliteten og effekten af forløbene i medfør af

Kontrakten. Leverandøren skal indtage rollen som en betydningsfuld anden for borgeren og gennem nærvær og en formidlet tro på at borgeren får uddannelse/job - understøtte borgerens værdighedsfølelse, for at medvirke til skabelsen af positive forandringer i borgerens arbejdsmarkeds- og uddannelsesparathed. Det kan - som led i Leverandørens aktiviteter og relationsarbejde - fx være at få den pågældende borger til at føle sig set som en person, der duer til noget og kan være noget vigtig for nogen andre, herunder i et uddannelses- og beskæftigelsesrettet perspektiv.

Leverandøren har derfor også pligt til at sikre, at borgeren til enhver tid omgås med *respekt, ligeværdighed, dialog og tillid*, men også omgås med - efter vurdering af borgerens behov - tilstrækkelig *omsorg* for vedkommendes konkrete (livs)situation. Leverandørens medarbejdere må dog ikke påtage sig rollen som borgerens bisidder, men skal agere neutralt.

En samarbejdsorganisation, som beskrevet i dette bilag indgår, som et element i en løbende fælles kvalitetsudvikling og som led i Ordregivers generelle tilsynspligt. Se i øvrigt bilag H angående Ordregivers tilsyn, herunder via tilsynsbesøg hos Leverandøren.

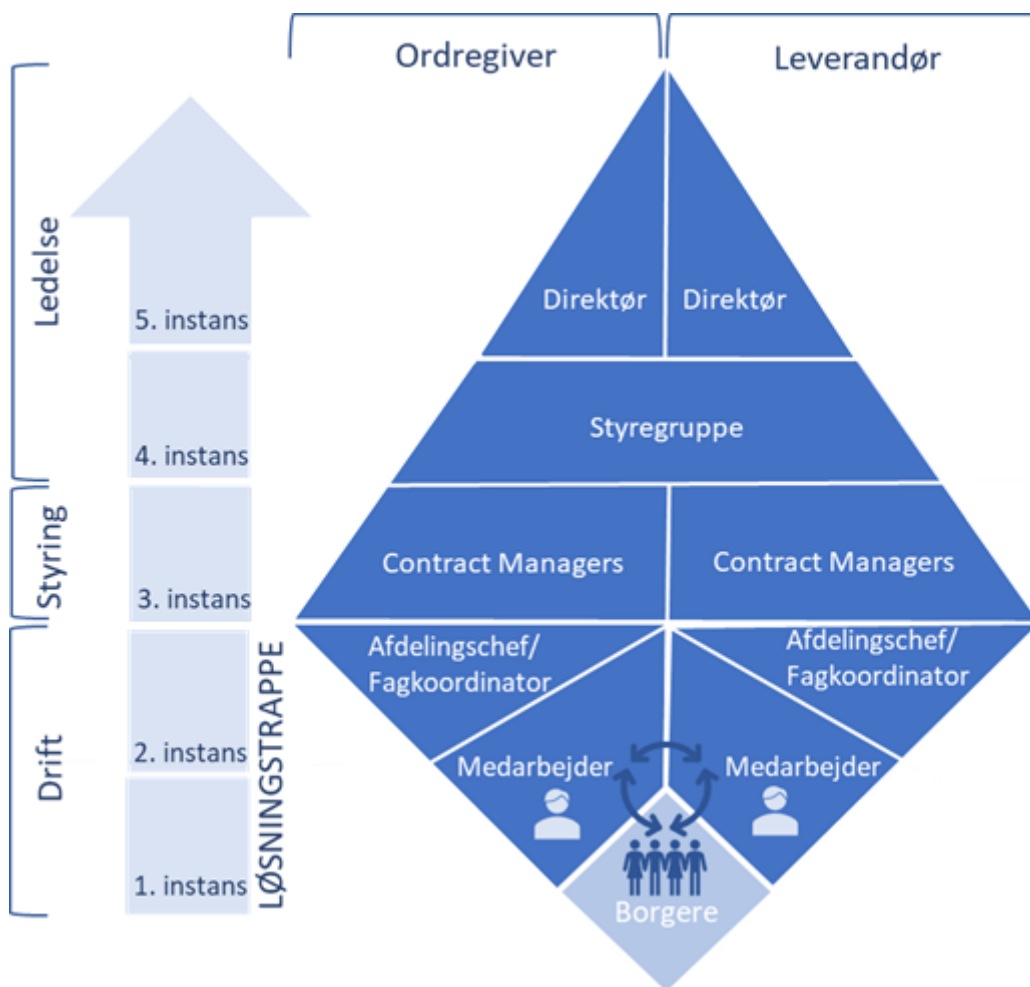
## 2. Struktur og roller i samarbejdsorganisationen

### 2.1 Indledning

For at sikre en hensigtsmæssig opfyldelse af Kontrakten, skal parterne etablere en samarbejdsorganisation med deltagelse af repræsentanter fra Leverandøren og Ordregiver. Formålet med dette afsnit er at skitsere forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen, herunder ansvar for beslutninger, ledelse, styring, mødestruktur og andre redskaber og metoder i samarbejdet på de forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen.

Figur 1 viser strukturen og de forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen ("Samarbejdsdiamanten") samt "Løsningstrappe". Dette uddybes i de efterfølgende afsnit.

**Figur 1: Samarbejdsorganisationen ("Samarbejdsdiamanten") med "løsningstrappe".**

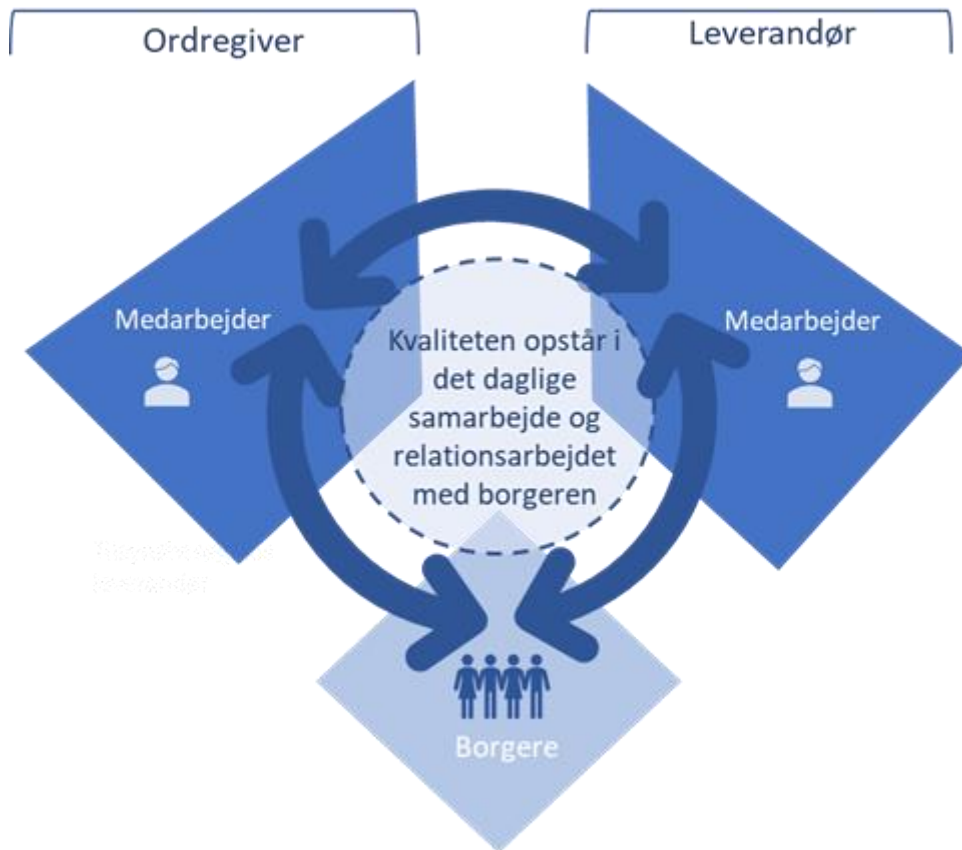


Samarbejdsmodellen i den skitserede samarbejdsorganisation skal bidrage med god contract management via mere ensartet planlægning, styring og gennemførelse af Kontrakten således, at Kontrakten giver værdi og nytte for borgerne og for Parterne i samarbejdet.

Det er Ordregivers opfattelse, at effekten (udbyttet) af indsatsen til borgerne blandt andet opstår som et resultat af kvaliteten i det relationelle "ansigt-til-ansigt" arbejde i "kvalitetscirklen", ikke mindst via Leverandørens forskellige aktiviteter, redskaber og metoder i det enkelte forløb og via et tæt understøttende samarbejde mellem Parterne på forskellige niveauer i samarbejdsdiamanten. Trepartsamarbejdet mellem borger, Ordregiver og Leverandørens medarbejder er dog også en væsentlig del af dette. Dette er illustreret i figur 2.

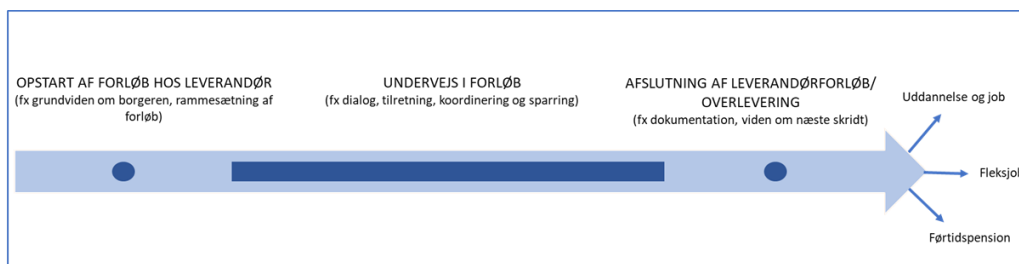


**Figur 2: Kvalitetscirklen i samarbejdsorganisationen**



Figur 3 illustrerer et eksempel på samarbejdet på driftsniveauet omkring indsatsen for borgerne.

**Figur 3: Illustration af samarbejdet på driftsniveauet**



Ordregiver definerer effekten af Leverandørens indsatser og metoder, som *alle de positive forandringer* i borgerens uddannelses- og jobparathed, herunder stabilisering eller positiv udvikling i borgerens (sygdoms)symptomer, funktionsevne og adfærd, som med *rimelig sandsynlighed* kan tilskrives eller delvis tilskrives Leverandørens forløb.

Et vellykket output af Leverandørens forløb kan også være en veldokumenteret beskrivelse og vurdering af borgerens arbejdsevne, så borgeren hurtigere kan nærme sig en afklaring om mulig tilkendelse af fleksjob eller førtidspension.

Mangel på progression (positive forandringer) anser Ordregiver som et udtryk for en lavere kvalitet, selvom der kan være flere non-specifikke faktorer, som påvirker borgerens progression i Leverandørens indsats.

## 2.2 Ved anvendelse af underleverandør(er)

Såfremt Leverandøren anvender underleverandører, skal Leverandøren sikre, at Leverandøren og underleverandøren ligeledes opbygger en tæt og tillidsfuld samarbejdsrelation og at underleverandøren (og underleverandørens synspunkter) indgår i denne samarbejdsorganisation på det niveau, der er passende.

Repræsentant for underleverandøren kan derfor fx deltage på styregruppemøder (det mellemste ledelsesniveau) når det er relevant (eller når Ordregiver kræver det), men *som udgangspunkt* foregår den løbende kontakt / samarbejdsdialog (om en underleverandørs indsats/del-ydelse) - mellem Ordregiver og Leverandøren. Leverandøren er i henhold til Kontrakten, ansvarlig for, at Leverandørens eventuelle underleverandører og øvrige aftalepartnere omkring udførelsen af indsatsen på samme vis som Leverandøren overholder Kontrakten.

## 2.3 Øverste ledelsesniveau

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) ligger de politiske rammer for Ordregivers arbejde på Beskæftigelses- og Integrationsområdet. Beskæftigelses- og Integrationsborgmesteren (BM) er Ordregivers politisk administrative leder og forperson for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

Det øverste ledelsesniveau er fra Ordregivers side repræsenteret ved en fagdirektør. Fagdirektør har det overordnede faglige ledelsesansvar for Kontraktens område/målgrupper og samarbejdet med leverandørkredsen på området. Fagdirektør deltager som udgangspunkt ikke i samarbejdsorganisationen, som beskrevet her, medmindre Ordregiver vurderer, at der er et konkret behov herfor. Øverste ledelsesniveau kan i fællesskab ændre beslutninger, som er truffet på underliggende ledelsesniveauer i samarbejdsorganisationen, dog vil Ordregiver ved væsentlige beslutninger i styregruppen (fx vedr. uoverensstemmelse mellem Parterne) typisk internt have drøftet Ordregivers position med øverste ledelsesniveau hos Ordregiver.

## 2.4 Kontakt til øverste ledelsesniveau

Contract Managers rolle (herefter "CM") er bl.a. at agere bindeled mellem Leverandøren og Ordregivers organisation. Ønsker Leverandøren at rette henvendelse til Ordregivers øverste ledelsesniveau i form af direktør eller centerchef bør dette derfor også gå via CM.

Hvis en Leverandør ønsker at kontakte BM eller BIU vedr. Leverandørens udførelse af Kontrakten henstiller Ordregiver, at Ordregiver - som led i et tillidsbaseret samarbejde, hvor fx fejl eller mangler hos den anden Part kan drøftes åbent - orienteres om indholdet af en henvendelse på forhånd hhv. drøfter dette med øverste ledelsesniveau hos Ordregiver.

## 2.5 Repræsentanter for Ordregiver i det daglige samarbejde

Ordregivers repræsentanter i det daglige samarbejdet består af medarbejdere fra følgende af Ordregivers enheder, jf. tabel 1.

**Tabel 1: Ordregivers forvaltningsenheder**

Ordregivers enheder	Niveau i samarbejdsorganisationen	Rolle (opgaver)
Jobcenter København, Gammel Køge Landevej, Specialenheden, Arbejdsmarkedetscenteret (AMC)	Driftsniveau	Leverandørens daglige samarbejdspartner ifm. udførelsen af Kontrakten. Det er primært Specialenheden i AMC, der henviser borgere til Leverandørens forløb.
Jobcenter København, Ydelsesservice (YDS)	Driftsniveau	Sagsbehandling ved fx udeblivelser fra tilbud og evt. forvaltningsafgørelse om fradrag eller lukning af borgerens forsørgelsesydelse.
Jobcenter København, Centralforvaltningen (CF)	Styringsniveau	Contract Management, herunder fx rådgivning af driftsniveauet og gennemførelse af tilsynsbesøg

## 2.5 Mellemløst ledelsesniveau (Styregruppeniveau)

Parterne nedsætter ifm. kontraktstart en styregruppe på ledelsesniveau med repræsentanter fra Ordregiver, jf. tabel 1 og fra Leverandøren, jf. tabel 2.

Styregruppen har det overordnede ansvar for samarbejdets gennemførelse med henblik på at opfylde Parternes mål med Kontrakten; at levere koordinerede, sammenhængende og målrettede forløb, der skaber resultater for de unge.

Formålet med styregruppemøderne er, fx at:

- Gennemføre status på Kontraktens udførelse og samarbejdet i øvrigt, herunder status efter behov på relevante kvalitetsindikatorer og

øvrige KPI-målinger fx antal borgerhenvisninger, antal borgere der kommer i job og uddannelse, progression i borgernes aktiveringsomfang mv.

- Sikre et fælles overblik og forståelse for samarbejdet, herunder afklare og løse eventuelle problemer, som øvrige niveauer i samarbejdsorganisationen har bedt styregruppen om at drøfte/løse.
- Gennemføre risikostyring (overblik og drøftelse af faktorer, som vil kunne påvirke Kontraktens optimale udførelse på forskellige niveauer – det gælder både Ordregiver og Leverandørens forretning)
- Undersøge og løbende vurdere om der er behov for ændringer i samarbejdet, fx integrering af den nyeste viden i tilrettelæggelsen af indsatsen, herunder vurdere om ændringer i samarbejdet har en karakter eller et omfang, der fordrer en allonge til Kontrakten eller ej. Evt. allonge til Kontrakten skal godkendes (underskrives) af parternes tegningsberettigede repræsentant fra *øverste ledelsesniveau*
- Undersøge og løbende vurdere om der behov for at iværksætte evt. udviklingspunkter, herunder fx praksis- og læringsfællesskaber eller korterevarende fælles kompetenceudvikling

#### *Styregruppens opgaver og ansvarsområder*

Styregruppen har følgende opgaver og ansvarsområder:

- Styregruppen behandler spørgsmål af principiel betydning, herunder den langsigtede udvikling af samarbejdet mellem Parterne, kontraktændringer mv.
- Styregruppen skal sikre den overordnede fælles ledelse, herunder opfølgning på fremdrift, udfordringer, mål- og behovsopfyldelse, kommunikation og samarbejde.
- Styregruppen behandler de af Ordregiver (og evt. af Leverandøren) udarbejdede rapporter/statistikker (ledelsesinformation)
- Styregruppen træffer de nødvendige beslutninger om samarbejdet og Kontraktens udviklingspunkter mv.

#### *Leverandørens repræsentanter i styregruppe og på øvre ledelsesniveau*

Ordregivers forvaltningsrepræsentanter i det daglige samarbejde fremgår af tabel 1. Leverandørens repræsentanter på øvre-, og mellemste ledelsesniveau, samt styringsniveau og driftsniveau fremgår af tabel 2 [Skal udfyldes af Leverandøren ved Kontraktindgåelse]. Der gerne må være personsammenfald mellem Leverandørens repræsentanter/roller på de forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen. Det vil oftest også være mest effektivt.

Udpegning af repræsentanter/roller er op til Leverandøren.

**Table 2: Leverandørens repræsentanter i styregruppe og på øvre ledelsesniveau.**

Titel	Navn	E-mail	Telefon	Medlem af styregruppe på <u>det mellemste ledelsesniveau</u>	Deltager i fælles og bilaterale møder på <u>øverste ledelsesniveau</u>
[Kontorchef, CF]				[Nej]	Ja
[Afdelingschef]				[Ja]	Ja
[Contract Manager]				Ja	Ja
[Fagkoordinator]				Nej	Nej

*Styregruppens bemyndigelse og rollefordeling*

Et eller flere medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis Ordregiver og Leverandøren at træffe bindende beslutninger om samarbejdet og Kontraktens gennemførelse.

Eventuelt forhandlede allonger til Kontrakten skal dog godkendes (underskrives) af parternes tegningsberettigede repræsentant fra *øverste ledelsesniveau*.

Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer.

Ordregiver og Leverandørens CM (se styringsniveau) deltager i møderne på dette niveau, således at styringsniveauet har det fulde overblik over de drøftelser/beslutninger der træffes. Dette er med henblik på at CM kan arbejde ind i de beslutninger styregruppen træffer og sørge for at det bliver implementeret/iværksat.

En af Ordregivers repræsentanter udpeges, som forperson for styregruppen.

Samarbejdet i styregruppen skal fungere efter hensigtserklæringerne i indledningen, men i sidste instans skal Ordregiver kunne foretage en afgørelse ved uenighed. Ordregivers CM vil som udgangspunkt internt have koordineret (og fået mandat) til at udlægge Ordregivers standpunkt / afgørelse i en konkret sag. En beslutning vil være koordineret blandt Ordregivers styregruppemedlemmer, herunder evt. også med Ordregivers øverste ledelsesniveau.

### *Mødestruktur i styregruppe*

På første møde i styregruppen (kick-off møde) som afholdes umiddelbart efter kontraktstart fastlægges den endelige mødestruktur, indhold og antal møder i år 1 af Kontrakten Ved afholdelse af sidste møde i kalenderåret aftaler Parterne mødestrukturen for det kommende år. Derudover skal styregruppen på det første møde også gennemgå Ordregivers implementeringsplan. I de første 6 måneder efter kontraktstart kan det være nødvendigt at mødes hyppigere. Dette fastlægges ligeledes på kick-off mødet.

Styregruppens overordnede ansvar er *ikke* som udgangspunkt at følge den daglige drift (driftsniveauet), selvom fx mere principielle operationelle driftsudfordringer, dog sagtens kan blive genstand for en drøftelse på et styregruppemøde.

Styregruppen skal afholde møder efter behov. Der kan ved behov forelægges skriftlige notater/indstillinger til styregruppen fra styringsniveauet mellem møder, fx ved behov for en hurtig beslutning fra Ordregiver/Leverandør, men som udgangspunkt tages beslutninger på styregruppemøderne.

Styringsniveauet kan også fremsende relevant opdateret styringsinformation til leverandørkredsens styregrupper, fx købsprognoser.

Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes styregruppemøderne hos Leverandøren.

## **2.6 Styringsniveau (Contract Manager-niveau)**

Leverandøren skal udpege deres egen kontaktperson (Leverandørens Contract Manager), som sammen med Ordregivers CM - står for den *daglige styring* af Kontrakten og samarbejdet (styringsniveau).

Contract Managers varetager det daglige overblik over Kontraktens udførelse og samarbejde i øvrigt. Det er Contract Managers overordnede ansvar at fungere, som sparringspartner til Ordregivers driftsniveau (dvs. beskæftigelses- og uddannelseskonsulenter, fagkoordinatorer og den lokale ledelse) og som sparring til styregruppens opfølgning på, om Kontrakten fungerer hensigtsmæssigt og opfylder formålet hermed. Contract Managers skal rapportere til styregruppen om Kontraktens fremdrift, compliance, og fx Ordregiver og Leverandørens driftsniveaus vurdering af samarbejdet, herunder forslag til justeringer i Kontrakten/samarbejdet.

Styregruppen kan på baggrund af blandt andet disse rapporter drøfte og foretage ændringer el.lign. i Kontrakten/samarbejdet.

Derudover har Contract Managers det daglige ansvar for bl.a.:

- Kontakt mellem Parterne
- Daglig ledelse og koordinering af alle aktiviteter i implementeringsfasen

- Udarbejdelse af rapporter, ledelsesinformation, indstillinger mm. til styregruppen
- Tilrettelæggelse og administration af Parternes samarbejde
- Løbende orientering i øvrigt til styregruppen om Kontraktens og samarbejdets forløb.

Ordregivers og Leverandørens udpegede kontaktpersoner (Contract Manager) fremgår af Kontrakten.

#### *Ordregivers Contract Managers rolle og ansvar*

Ordregivers CM har beslutningskompetence på Ordregivers vegne vedrørende forhold relateret til det daglige samarbejde og udvikling af løsninger mellem Ordregiver og Leverandøren.

CMs rolle består fx i at være:

- Ansvarlig for samarbejdet med Leverandøren
- Primær kontaktperson på ledelsesniveau
- Bindeled mellem Leverandørens og Ordregivers organisation, og varetager den løbende dialog med Leverandøren
- Bindeled mellem udviklingen og den daglige drift
- Ansvarlig for den interne afstemning i Ordregivers egne enheder med Ordregivers behov ift. Kontraktens optimale udførelse
- Ansvarlig for koordinering og bestilling af opgaver hos Ordregivers forskellige enheder ifm. Kontraktens udførelse, fx Ordregivers tilsyn og Ordregivers økonomiafdeling
- Rådgive eller koordinere rådgivning af Ordregivers egne enheder om Kontrakten og Kontraktens udførelse
- Planlægning eller koordinering af andre af Ordregivers enheders planlægning af workshops / udviklingsaktiviteter
- Deltage i evaluering og review, som et led i udviklingsprocessen

CM sikrer:

- Opfølgning på Leverandørens levering af Ydelser, herunder Kontraktens opfyldelse / compliance
  - Contract Manager skal fungere som et bindeled mellem driftsniveau (beskæftigelseskonsulenter og lokal ledelse) og Leverandøren, såfremt der opstår udfordringer el.lign.
- Koordinering af aktivitetsplaner med Leverandørens Contract Manager

CM kan uddelegere (dele af) vedkommendes ansvar (og opgaver) til enheder på driftsniveauet, da opgaveløsning ofte med fordel kan ske på driftsniveauet, som er i tættest kontakt med de konkrete Leverancer på Kontrakten.

#### *Leverandørens Contract Managers rolle og ansvar*

Leverandørens Contract Manager har beslutningskompetence på Leverandørens vegne vedrørende samtlige forhold relateret til det daglige samarbejde mellem Ordregiver og Leverandør.

Leverandørens Contract Managers rolle består i at være:

- Ansvarlig for samarbejdet med Ordregiver
- Primær kontaktperson på ledelsesniveau

Leverandørens Contract Manager sikrer:

- Planlægning, rådgivning og initiering af alle aktiviteter hos Leverandøren
- Opfølgning på Leverandørens levering af Ydelser, herunder Kontraktens opfyldelse
- Sikring af kvalitet i Leverandørens ydelser



### *Mødestruktur for Contract Managers samarbejde*

På styregruppens første møde ("kick-off møde") fastlægges den *endelige mødestruktur og indhold* for Contract Managers arbejde, herunder relationen til styregruppen.

Contract Managers mødes og/eller taler sammen efter behov. Under implementeringsperioden kan det dog være nødvendigt at Contract Managers mødes eller taler sammen hyppigere for at sikre en optimal implementering af Kontrakten hos begge Parter.

Det vil som udgangspunkt, medmindre styregruppen aftaler andet på kick-off mødet, være Contract Managers, som forestår implementeringen af Kontrakten, arrangerer møder, workshops og i øvrigt understøtter styregruppen, ligesom at Contract Managers understøtter deres egen organisation optimale udførelse af Kontrakten mv.

### *Driftsniveau*

Driftsniveauet (praksisniveauet) består af Parternes beskæftigelses- og uddannelseskonsulenter, virksomhedskonsulenter, mentorer, specialister, fagkoordinatorer og administrative medarbejdere – og deres direkte leder, der varetager den daglige drift af Kontrakten, og således sikrer at Kontrakten anvendes og at der leveres gode borgerforløb i medfør af Kontrakten.

### *Driftsniveauets medarbejderrolle(r)*

Driftsniveauets udførende medarbejdere har den direkte kontakt til borgeren. Leverandørens medarbejdere er de primære personer i borgers uddannelses- og beskæftigelsesrettede indsats, når Ordregivers medarbejdere har henvist en borger til Leverandørens forløb.

Leverandøren skal forvente en løbende dialog og sparring på borgerniveau mellem Parternes medarbejdere - hyppigheden afhænger af behov i forhold til den enkelte borger. Som led i samarbejdet kan borgeren dog også møde/tale med Ordregivers medarbejdere på driftsniveau, som led i deres myndighedsrolle, herunder fx via afholdelse af lovplichtige samtaler og justeringer af borgerens Min Plan.

Ordregiver og Leverandørens fagkoordinatorer og/eller afdelingschefer roller og ansvar

Som led i udførelsen af Kontrakten kan der opstå spørgsmål og udfordringer for Leverandøren og Ordregivers medarbejdere.

Som udgangspunkt skal der være faste kontaktpersoner hos begge Parter i form fagkoordinatorer og/eller afdelingschef. Den konkrete organisering besluttet af hhv. Ordregiver og Leverandøren.

Fagkoordinator og/eller afdelingschef har ansvaret for at vejlede og rådgive medarbejderne og finde løsninger vedr. Kontraktens anvendelse på driftsniveauet. Det gælder både i egen organisation og i dialog

med samarbejdspartneren at finde hensigtsmæssige løsninger i "dag-til-dag" udførelsen af Kontrakten.

Afdelingschef har ansvaret for at viderebringe spørgsmål og udfordringer mv. længere op i styringskæden til CM- niveau, jf. løsningstrappeproceduren i punkt 2.8. Det gælder, hvis fagkoordinatorer og/eller afdelingschef ikke umiddelbart kan løse en udfordring/spørgsmål mv., eller på nogen måde er i tvivl om forståelsen af forhold i Kontrakten ift. driftsniveauets udførelsen af Kontrakten.

#### *Mødestruktur og udvidet samarbejdet på driftsniveau*

Medarbejdere på driftsniveauet korresponderer (telefonisk/via mail) og/eller mødes efter behov.

Ordregiver ønsker et tæt samarbejde med Leverandøren for at sikre de bedste rammer for at skabe sammenhængende, målrettede og gode forløb for borgerne. Ud over løbende møder på forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen, jf. punkt 1, kan følgende redskaber (ikke-udtømmende) fx indgå i samarbejdet på driftsniveau:

- Mail (fx faste Leverandørpostkasse med kort svartid)
- Telefon (hurtigt afklaring på sager, misforståelser mv.)
- Samlokalisering (Ordregivers medarbejder er delvist placeret hos Leverandøren for at afholde lovpligtige samtaler og for sikre sparring med Leverandør og hurtigt reaktion i sager. Leverandøren kan også delvist placeres hos Ordregiver fx for at sikre hensigtsmæssig visitation)
- Fællessamtaler med borger (fx ved visitation, undervejs eller ved afslutning/overlevering til Ordregiver), fx for at få fokus på progression hos borgeren.
- Samarbejds-, lærings- og praksisfællesskaber (på driftsniveau med deltagelse af styringsniveau ved behov), fx jf. pkt. 0.
- Ordregiver bidrager med efteruddannelse af Leverandørens medarbejdere hhv. fælles kompetenceudviklingsaktiviteter af medarbejdere på driftsniveau
- Årlige udviklings- og læringsworkshops

Ledelsesniveauet (typisk mellemste ledelsesniveau) planlægger og fastlægger særlige samarbejdsaktiviteter, - herunder CMs rolle/opgaver -, som ligger ud over driftsniveauets almindelige samarbejdskanaler som fx mail/telefon/møder.

Omfanget af et udvidet samarbejdet er dog *afhængig* af Ordregivers muligheder indenfor den økonomiske ramme og andre prioriteringer og kan derfor også løbende ændre sig i Aftaleperioden.

### *Samarbejds- og læringsforum på driftsniveau omkring fejl (Ydelsesservice)*

Ydelsesservice er den enhed hos Ordregiver, som forestår partshøring ved fx udeblivelser og evt. efterfølgende fradrag i eller lukning af borgernes forsørgelsesydelse. Leverandørens løsning af flere af de administrative opgaver i Kontrakten og evt. fejlniveau i opgaveløsningen (se bilag E) har betydning for Ordregivers videre myndighedsarbejde og dermed ressourcetræk hos Ordregiver ved et eventuelt højt fejlniveau.

Ordregiver (ved Ydelsesservice) afholder som udgangspunkt årligt bilaterale møder med en række *udvalgte* leverandører i leverandørkredsen. Ordregiver udvælger hvilke leverandører der afholdes møder med ud fra:

- Antal af køb
- Antal af registrerede fejl (dem med flest fejl udvælges)

Formålet med møderne, er at reducere fejl via gennemgang af eksempler på sager fra Leverandøren for at sikre læring og kompetenceudvikling af Leverandørens medarbejdere med henblik på forbedring fremadrettet. Ordregiver vejleder i hvordan Kontraktens forpligtelser/opgaver skal forstås og udføres og derudover vejledes der i relevante regler, fx sanktionsregler, ferieregler, sygemeldingsregler, notatpligt mv.

For Leverandøren deltager medarbejdere på driftsniveau, samt en lokal afdelingsleder.

En afdelingschef og fagkoordinator fra Ordregivers bestillende enhed i Jobcenter Københavns kan efter eget valg deltage. Det skyldes, at fejl hos Leverandøren også kan opstå fordi Ordregivers driftsniveau (Jobcentret) har lavet fejl eller ageret uhensigtsmæssigt i en konkret sag. CM kan også deltage afhængig af (viden- og lærings) behov.

Hvis der er uforholdsmæssigt mange løbende fejl, retter Ordregiver ligeledes løbende henvendelse til Leverandøren og Ordregivers CM og Ordregivers bestillende enhed.

## **2.8 "Løsningstrappe" (Eskalationsprocedure)**

Hvis der ikke kan opnås en enighed (løsning) mellem Parterne i en konkret sag eller der fx er tvivl om forståelsen af bestemte forhold i Kontrakten, følges "Løsningstrappens" eskalationsprocedure, med mindre andet aftales på styregruppens kick-off møde.

Spørgsmål eller uenighed *skal* altid forsøges løst på lavest muligt niveau. Hvis dette ikke er muligt, inddrages hhv. eskaleres til næste niveau.

Eskalationsproceduren er således:

- Første instans er driftsniveauet ved Ordregivers og Leverandørens medarbejdere

- Anden instans er driftsniveauet ved Fagkoordinator og vedkommendes Afdelingschef
- Tredje instans er styringsniveauet ved Contract Managers
- Fjerde instans er mellemste ledelsesniveau ved styregruppen
- Femte instans er øverste ledelsesniveau ved direktør hos Ordregiver og Leverandør

“Løsningstrappen” er også illustreret i “samarbejdsdiamanten” i figur 1 i punkt 2.1.

### **3. Krav og forventninger til medarbejdere**

Leverandørens medarbejdere har en essentiel rolle i samarbejdsorganisationen og udgør det centrale omdrejningspunkt i opgaven med at skabe positive forandringer i borgernes uddannelses- og jobparathed.

Det følger af Kontraktens pkt. 4.8, at Leverandøren skal have egnede personale til udførelsen af opgaven jf. også kravspecifikationerne på udbudsområderne..

Afsnittet uddyber krav og forventninger til Leverandørens medarbejdere, herunder forskellige medarbejderroller.

#### **3.1 Krav til Leverandørens medarbejdere**

Leverandørens medarbejdere samt eventuelle underleverandører, der deltager til Kontraktens gennemførelse, skal alle være i besiddelse af de fornødne kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, i forhold til at kunne varetage deres roller i forbindelse med Kontraktens gennemførelse.

Det indebærer også ift. målgruppen af ledige med rocker- eller banderelationer, at Leverandørens nuværende og evt. kommende medarbejdere ikke må have interessekonflikter i forhold til målgruppen. Det vil sige, at de medarbejdere, som leverandøren – samt medarbejdere hos evt. underleverandører - anvender til levering af indsatsen til borgerne, ikke må være aktive i bande- eller rockermiljøet.

Ordregiver kan til enhver tid kræve at se straffeattester og føre tilsyn med de medarbejdere hos Leverandøren (og evt. underleverandører), som arbejder med indsatsen, mhp. at vurdere, om der er interessekonflikter til rocker- og bandemiljøet – herunder om medarbejderne er egnede til at varetage deres roller i forbindelse med Kontraktens gennemførelse.

Det er op til den enkelte leverandør at sikre en relevant procedure ift. at sikre, at de enkelte medarbejdere ikke er aktive i bandemiljøet. Egenkontrollen kan f.eks. bestå i, at leverandøren ved at indhente straffeattest undersøger, om den enkelte medarbejder er dømt for kriminalitet med tilknytning til bandemiljøet. Hvis det er tilfældet, skal der - i dialog med

Ordregiver - foretages en konkret vurdering af dommenes indflydelse på den enkeltes egnethed til at bestride stillingen.

Leverandøren er forpligtet til i hele Aftaleperioden at opretholde den til udførelse af opgaven relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder i form af tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere. Dette gælder også i form af medarbejdere med relevant og fornøden viden omkring de særlige sikkerhedsmæssige forhold ved at arbejde med borgere med rocker- eller banderelationer, jf. også kravspecifikationerne på udbudsområderne.

Kan Leverandøren ikke udføre opgaven med den aftalte kvalitet, eller indtræder der forsinkelse eller risiko for forsinkelse, som ikke er begrundet i Ordregivers forhold, borgers forhold el.lign., er Leverandøren forpligtet til at tilpasse sin bemanning, herunder i nødvendigt omfang at allokere yderligere eller andre medarbejderressourcer. Ændring i bemanningen, herunder udskiftning af medarbejdere, jf. afsnit 0.

Leverandøren skal til enhver tid og uden ugrundet ophold på Ordregivers forlangende kunne dokumentere de anvendte medarbejders kompetencer og kvalifikationer eller eventuelle andre forhold af betydning enten for Leverandørens evne til at varetage opgaven eller for kvaliteten af de leverede Ydelser. Hvis dokumentation ikke fremvises på Ordregivers forlangende, er Leverandøren forpligtet til at genoprette forholdene. Herunder kan Ordregiver forlange, at Leverandøren inddrager underleverandører.

I det følgende er angivet krav og forventninger til forskellige medarbejderroller hos Leverandøren og efterfølgende krav til udskiftning af medarbejdere.

### **3.2 Mentorer**

Leverandørens mentorer er de medarbejdere, som leverer mentorstøtte, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB), Kap. 26. Ordregiver reserverer alene betegnelsen 'mentor' til Leverandørens udførelse af mentorstøtteopgaver, jf. LAB.

#### *Certificering af mentorer*

Der findes ikke i dag en national eller EU-standard i form af lovgivning eller andet for funktionen som mentor.

En Leverandør skal på den baggrund have egne retningslinjer for egne medarbejdere, der varetager funktionen som mentor.

Retningslinjerne skal overholde den til enhver tid gældende lovgivning og tage udgangspunkt i Ordregivers eget værdigrundlag mv., jf. punkt 1.

Leverandørens medarbejdere, der varetager funktion som mentor skal læse og underskrive retningslinjer, som dokumentation for at de er læst og forstået.

Underskrifterne skal opbevares af Leverandøren og kontrol heraf kan indgå i tilsynet af Leverandøren. Leverandøren skal kunne udlevere kopi af medarbejdernes underskrift på retningslinjerne på stedet, såfremt Leverandøren anmodes herom af tilsynet jf. bilag H.

### 3.3 Psykolog / Psykiater

Leverandøren skal ved evt. brug af mestringsforløb med psykolog / psykiater, jf. kravspecifikation A.1.-A.2., anvende autoriseret psykolog / psykiater.

Herudover har Ordregiver ingen krav til anvendelse af psykolog / psykiater ifm. mestringsforløb med psykolog / psykiater. En psykolog/psykiater må ikke yde behandling m.v. som led i de forløb, der er omfattet af Kontrakten. Evt. lægelige undersøgelser og behandling skal foregå i sundhedssystemet.

### 3.4 Handicapkonsulenter

Leverandøren kan vælge at tilknytte en handicapkonsulent til udførelsen af Kontrakten. Ordregiver har følgende *forventninger* til de af *Leverandørens medarbejdere*, som evt. agerer i funktionen som handicapkonsulent.

En handicapkonsulent forventes, at:

- Besidde stor viden om hele handicapområdet, og forskellige typer af handicaps, særligt psykiske diagnoser og funktionsnedsættelser
- Kunne indgå i dialog med borgeren om dennes handicap, og have en motiverende tilgang i mødet med borgeren
- Kunne vejlede og rådgive borgeren i forhold til daglig mestring af en hverdag med et handicap
- Kunne fungere som faglig sparringspartner for kolleger og samarbejdspartner omkring borgeren
- Have indsigt i mulighederne for at kompensere for evt. handicap i forbindelse med afklaring af arbejdsevne, herunder råd og vejledning om indretning, hjælpemidler
- Have indsigt i og kendskab til mulighederne om hjælp til handicappede borgere i uddannelse og job
- Kunne navigere i ansøgningsprocessen i det kommunale regi, og støtte borgere, konsulenter og samarbejdspartnere heri.

### 3.5 Misbrugskonsulenter

Leverandøren kan vælge at tilknytte en misbrugskonsulent til udførelsen af Kontrakten. Ordregiver har følgende *forventninger* til de af *Leverandørens medarbejdere*, som agerer i funktionen som misbrugskonsulent.

En misbrugskonsulent forventes, at:

- Besidde bred viden om misbrugsområdet
- Kunne indgå i dialog med borgeren om dennes misbrug, og have en motiverende tilgang i mødet med borgeren
- Kunne vejlede og rådgive borgeren i forhold til daglig mestring af en hverdag med misbrug
- Kunne fungere som faglig sparringspartner for kolleger og samarbejdspartner omkring borgeren
- Have opdateret viden på hele behandlingsområdet i København, både på det kommunale og regionale område, samt det frivillige område
- Have kendskab til forskellige strategier, der kan arbejdes med omkring borgeren, så misbrugsproblematikkerne træder i baggrunden til fordel for fokus på job og uddannelse.
- Kunne bidrage med viden og vurderinger i forhold til i hvilket omfang borgeren er påvirket af deres misbrug, og hvordan det spiller ind i forhold til mulighederne for job og uddannelse.
- Kunne navigere i det kommunale og regionale behandlingssystem, og hjælpe borgeren videre til rette instanser og/eller kunne vejlede kolleger og samarbejdspartnere om næste skridt i forhold til relevante behandlingstiltag. Hvor søges, hvordan søges m.m.

### **3.6 Udskiftning af Leverandørens medarbejdere**

Af hensyn til fremdriften og kvaliteten i arbejdet samt af hensyn til det tætte daglige samarbejde skal begge Parter i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere, som fungerer som nøglepersoner.

Leverandøren må ikke reducere antallet af medarbejdere beskæftiget med udførelse af Kontrakten, hvis dette bringer forløbenes kvalitet i fare, jf. Kontrakten (herunder Leverandørens løsningsbeskrivelse).

Udskiftningen af medarbejdere eller en underleverandør (og dennes medarbejdere) må ikke have indvirkning på Leverandørens evne til at varetage udførelse af opgaverne i overensstemmelse med den beskrevne kvalitet i Kontrakten, herunder indebære, at forløbenes færdiggørelse forsinkes. Leverandøren skal sikre, at udskiftning / nye medarbejdere lever op til kravene i pkt. 1 og i Kontrakten i øvrigt.

Leverandøren afholder alle omkostninger i forbindelse med udskiftning af Leverandørens medarbejdere.

Leverandøren skal efter Ordregivers anmodning udskifte en medarbejder, såfremt Ordregivers anmodning er sagligt og rimeligt begrundet. Det vil sige, såfremt Ordregiver sagligt kan begrunde, at der er samarbejdsvanskeligheder med en medarbejder fra Leverandøren, så skal Leverandøren sørge for, at denne medarbejder fjernes fra denne

samarbejdsflade, og ikke længere skal indgå i samarbejdet med Ordregiver. Ordregiver skal ligeledes justere i kontaktheden til Leverandøren, hvis Leverandørens anmodning om dette er sagligt og rimeligt begrundet.





## Bilag H

### Kvalitet og Tilsyn

#### Indhold

<b>1. Kvalitet og tilsyn .....</b>	<b>3</b>
1.1 Indledning .....	3
1.2 Tilsynets elementer .....	3
<b>2. Kvalitet- og tilsynsorganisationen.....</b>	<b>4</b>
2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg .....	4
2.2 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Resultat- og ledelsesinformation, brugertilfredshed og klagesagsbehandling .....	4
<b>3. Tilsyn - Tilsynsbesøg.....</b>	<b>5</b>
3.1 Indledning .....	5
3.2 Tilsynsmodel for Ordregivers tilsynsbesøg .....	5
Omfang af tilsynsbesøg, herunder tilsynstyper .....	5
Proces for gennemførelse af tilsynsbesøg .....	6
3.3 Tilsynets hovedområder .....	7
Opfølgning på Ordregivers egne tilsynsbesøg .....	9
Generelt vedrørende opfølgning på tilsynsbesøg, herunder eskalering. ....	9
Særsomt eskalationsmodel ved uoverensstemmelser mellem Ordrens aktivitetstimer og Leverandørens dokumentation for leveret Ydelse. ....	10
3.5 Krav til Leverandøren vedr. tilsyn, som led i uanmeldte tilsynsbesøg mv. ....	11
Krav ifm. tilsyn og tilsynsbesøg .....	11
Krav til Leverandørens eget kvalitetssikringssystem.....	12
3.5 Krav til Leverandørens dokumentation .....	12
Varighed af opbevaring af data/dokumentation (slettefrist), som led i Leverandørens udførelse af Kontrakten .....	12

<b>4.</b>	<b>Tilsyn med arbejdsklausul og borgernes data.....</b>	<b>13</b>
4.1	Tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag L) .....	13
4.2	Tilsyn med Leverandørens databehandleraftale (opbevaring af borgernes data) .....	14
<b>5.</b>	<b>Resultat- og ledelsesinformation .....</b>	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>Brugertilfredshed .....</b>	<b>15</b>
<b>7.</b>	<b>Klager og aktindsigtsbegæring.....</b>	<b>16</b>
7.1	Klagesagsbehandling .....	16
	Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam .....	17
7.2	Aktindsigtsbegæring .....	17
	Aktindsigt begæret af borgeren .....	17
	Aktindsigt begæret af anden instans i Ordregivers akter om Leverandøren .....	17

## 1. Kvalitet og tilsyn

### 1.1 Indledning

Formålet med bilaget er at give Leverandøren et billede af, hvilke krav og forventninger Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") har til Leverandøren, som led i Ordregivers tilsyn. Ordregiver har ved inddragelse af Leverandører i beskæftigelsesindsatsen pligt til at føre tilsyn med Leverandørernes varetagelse af opgaver efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

Dette bilag er *dynamisk* og beskriver så vidt muligt Ordregivers ønsker og minimumskrav ved rammeaftalens (herefter "Kontraktens") ikrafttræden. Bilaget og dermed krav til Leverandørens samlede opgaveleverance kan derfor ændre sig løbende i Kontraktens Aftaleperiode, og Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte retningslinjer. Eventuelle merudgifter ved ændringer skal afholdes af Leverandøren.

Ordregivers driftsorienterede tilsyn har til formål at sikre kvaliteten af de uddannelses- og beskæftigelsesrettede tilbud, der leveres af Leverandøren, herunder Leverandørens overholdelse af Kontrakten. Ordregivers tilsyn har både et kontrol-, kvalitets- samt et udviklings- og læringsaspekt, som skal understøttes af samarbejdsorganisationen og dets samarbejdsaktiviteter, jf. bilag G.

Tilsynet er baseret på dialog og en grundlæggende tillid til at Leverandøren leverer gode forløb af høj kvalitet til vores borgere, der er i overensstemmelse med Kontrakten. Tilsynet rummer mange aspekter af Leverandørens indsats, men har særligt fokus på kvaliteten i Leverandørens udførelse af Kontrakten.

### 1.2 Tilsynets elementer

Tilsynet med Ordregivers leverandørkreds bygger på følgende elementer, hvoraf den *overvejende største del af tilsynet* foregår via Ordregivers tilsynsbesøg hos Leverandøren og via Leverandørens eget interne ledelses- og kvalitetstilsyn.

Ordregivers tilsyn udføres primært fra styringsniveauet i samarbejdsorganisationen, jf. figur 1 i bilag G. Ordregivers overordnede kvalitets- og tilsynsaktiviteter er illustreret i figur 1. Flere af elementerne uddybes efterfølgende.

**Figur 1: Aktiviteter i kvalitets- og tilsynsorganisationen**

## 2. Kvalitet- og tilsynsorganisationen

### 2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg

Tilsynsbesøg udgør kernen i Ordregivers tilsynspligt og er en væsentlig kvalitetsindikator for i hvilken grad Kontrakten udføres efter hensigten og med Ydelser af høj kvalitet. Tilsynsbesøg mv. som led i udførelsen af Kontrakten beskrives i pkt. 3 og 4.

### 2.2 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Resultat- og ledelsesinformation, brugertilfredshed og klagesagsbehandling

Tilsynsbesøg suppleres i kvalitets- og tilsynsorganisationen af Ordregivers løbende tilvejebringelse og overvågning af andre kvalitetsindikatorer og KPI'er i samarbejdet med Leverandøren. Ordregiver ønsker, at der løbende bliver gennemført status på relevante kvalitetsindikatorer på alle niveauer i samarbejdsorganisationen (drifts, styrings- og ledelsesniveau) for kontinuerligt at have fokus på høj kvalitet i indsatsen for borgerne og udførelsen af Kontrakten i øvrigt.

Følgende kvalitetsindikatorer (ikke-udtømmende) indgår i Ordregivers redskabsvifte for at kunne give et overblik over den kvalitative udførelse af Kontrakten:

- Resultatmålinger og anden relevant ledelsesinformation
- Brugertilfredshedsmålinger
- Opgørelse af klager over Leverandøren (og indholdet af klager)

Ovenstående punkter beskrives nærmere i pkt. 5,6, og 7.

### 3. Tilsyn - Tilsynsbesøg

#### 3.1 Indledning

Tilsynsbesøg (og afrapportering herpå) udgør den væsentligste aktivitet i Ordregivers tilsyn med i hvor høj grad Leverandørens tilbud skaber kvalitet og progression for borgerne, herunder om kvaliteten af Leverancer er i overensstemmelse med Kontrakten.

Tilsynsmodellen, herunder indholdet og antallet af fokuspunkter, samt bredden og dybden af tilsynet kan ændre sig løbende. Leverandøren er forpligtet til altid at følge Ordregivers retningslinjer vedrørende gennemførelse af tilsyn og afholde eventuelle merudgifter ved udvidet tilsyn.

#### 3.2 Tilsynsmodel for Ordregivers tilsynsbesøg

##### Omfang af tilsynsbesøg, herunder tilsynstyper

Ordregiver foretager en konkret risikobaseret vurdering af behovet for omfanget af tilsynsbesøg for hver enkelt Leverandør i Ordregivers leverandørkreds.

Ordregiver gennemfører dog et *ordinært* tilsynsbesøg hos Leverandøren *mindst* én gang årligt.

Tilsynsbesøg gennemføres som et *uanmeldt* besøg. Ordregiver vil foretage tilsynsbesøg inden for almindelig kontortid. Afhængig af fund på ordinært tilsynsbesøg vurderer Ordregiver om der er behov for et *opfølgende* tilsynsbesøg (genbesøg) indenfor 6 måneder. Ved behov kan Ordregiver gennemføre *ekstraordinære* tilsynsbesøg hos Leverandøren.

Flere af de følgende fokusområder i tilsynet (se punkt 0) undersøges med udgangspunkt i et antal stikprøver bestående af både igangværende og afsluttede borgerforløb. Ved *ekstraordinære tilsynsbesøg* beslutter Ordregiver ud fra en konkret vurdering af sagens karakter det konkrete indhold og omfang af det ekstraordinære tilsyn.

I tabel 1 er Ordregivers tilsynstyper oplistet.

**Tabel 1: Ordregivers tilsynstyper**

	<b>Ordinært tilsynsbesøg</b>	<b>Opfølgende tilsynsbesøg (genbesøg)</b>	<b>Ekstraordinære tilsynsbesøg</b>
Formål	At sikre kvaliteten af indsatsen, herunder Kontraktens overholdelse	At følge op på mangler / fejl / lav kvalitet mv., som led i resultatet et <i>ordinært tilsynsbesøg</i> .	At ved opstået behov at gennemføre yderligere ekstraordinære tilsynsbesøg
Frekvens	Mindst 1 gang årligt	Ved behov. Et opfølgende besøg udføres <i>som udgangspunkt</i> indenfor 6 måneder efter afsluttet rapportering fra ordinært besøg <sup>1</sup> .	Ved behov
Indhold	Tilsyn med Kontrakten mv. Se punkt 0 for tilsynsbesøget hovedområder.	Et opfølgende besøg vil fokusere på de områder, hvor der var udfordringer i det ordinære besøg.	Et ekstraordinært besøg vil fokusere på de områder, som har udløst et behov for ekstraordinært besøg.

Et tilsynsbesøg uanset type tager typisk 2-3 timer, hvor Leverandøren skal stille en chef/medarbejder til rådighed for Ordregivers tilsyn.

I forbindelse med alle tilsynstyper kan Leverandøren blive bedt om at udlevere hele- eller dele af Leverandørens eget interne ledelses- og kvalitetstilsyn. Se krav til Leverandørens eget ledelses- og kvalitetstilsyn i pkt. 0.

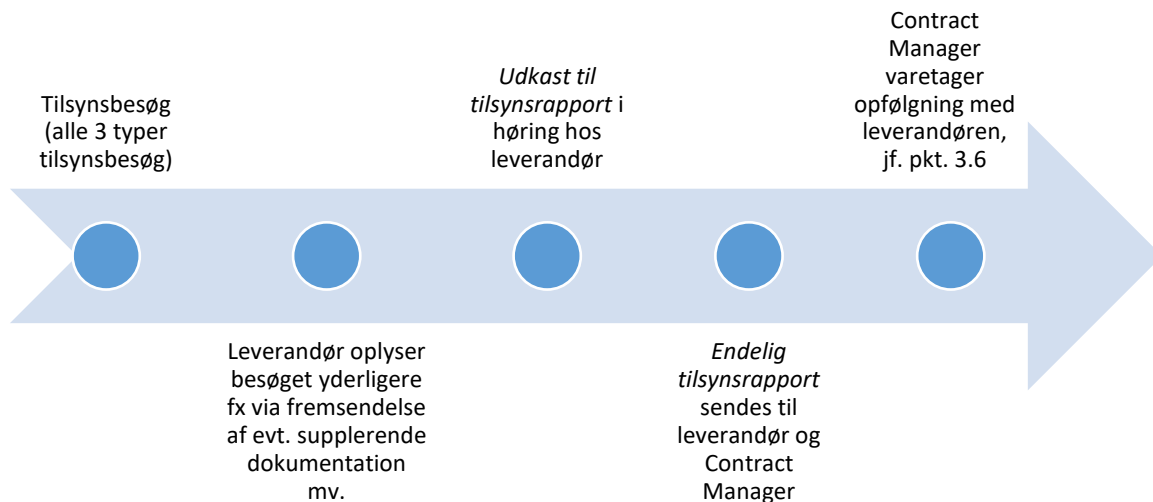
#### Proces for gennemførelse af tilsynsbesøg

Efter hvert tilsynsbesøg udarbejder Ordregiver en tilsynsrapport. Ordregiver varetager den videre vurdering af tilsynsrapporten og evt. opfølgning med Leverandøren.

<sup>1</sup> Se dog punkt 0 for en konkret udløser af opfølgende besøg på et tilsynsområde

I figur 2 er sagsskridt i processen vedr. gennemførelse af tilsynsbesøg illustreret.

**Figur 2: Procesdiagram for gennemførelsen af tilsynsbesøg**



I særlige situationer kan Ordregiver påbegynde opfølgning *straks* efter besøget.

Ordregiver gør opmærksom på, at *al* korrespondance mellem Ordregiver og Leverandøren vedrørende et konkret tilsynsbesøg skal ske via krypteret/sikker forbindelse. Det skyldes, at rapporter, dokumenter mv. indeholder personfølsomme data, da tilsynet bl.a. baserer sig på stikprøver på cpr-nummer niveau.

Al korrespondance mellem parterne skal derfor ske via Ordregivers sikre kontorpostkasse:

- [kot@kk.dk](mailto:kot@kk.dk)

Leverandøren kan også anvende e-mailadressen til spørgsmål vedr. tilsyn/tilsynsbesøg.

### 3.3 Tilsynets hovedområder

Ordregiver inddrager løbende viden fra Ordregivers styrings- og driftsniveau i en fleksibel tilrettelæggelse af tilsynsbesøg og fokusområder heri. Viden herfra bruges også til evt. at ændre tilsynet og hhv. udvide (eskalere) tilsynet i både bredden og dybden ved behov.

Ordregivers fokusområder (tilsynsskabelon) kan ændre sig løbende igennem Kontraktens Aftaleperiode. Som led i et tæt samarbejde om at gennemføre et tilsyn, som skaber læring og udvikling i både Leverandør og Ordregivers organisation opfordrer Ordregiver til en tæt dialog omkring tilsynets udførelse.

Ordregivers tilsynsopgave består overordnet i at sikre at der leveres høj kvalitet i Ydelserne i medfør af Kontrakten, samt at der sker en efterlevelse af de administrative krav til opgaveudførelsen, som fremgår af Kontrakten.

Ordregivers tilsyn har fokus på følgende hovedområder:

- **Fokusområde 1:** Kvaliteten af indholdet i borgernes forløb (kvaliteten af aktiviteter), herunder om indholdet i Leverancerne synes i overensstemmelse med Kontraktens kravspecifikation og Leverandørens løsningsbeskrivelse.
- **Fokusområde 2:** Tilstrækkelig dokumentation for levering af forløb i overensstemmelse med Ordre, herunder økonomi.
- **Fokusområde 3:** Kvaliteten af rapportering (skriftlig dokumentation) til Ordregiver på borgerforløb, herunder rapportering af progression
- **Fokusområde 4:** Kvaliteten af Leverandørens administration mv. Herunder forvaltningsmæssige krav, som fx notatpligt, registreringer ifm. fravær/skemaer, overholdelse af arbejds gange mv.
- **Fokusområde 5:** Kvaliteten af fysiske rammer: fx lokalefaciliteter, adgangsf forhold, indretning mv.
- **Fokusområde 6:** Kvaliteten og resultaterne i Leverandørens egne interne ledelses- og kvalitetstilsyn (kvalitetssikring), herunder kvalitetssikring af evt. underleverandørers leverancer.

Under hvert af de enkelte hovedområder findes en række forskellige underpunkter, som Ordregiver fører tilsyn med, jf. den til enhver tid gældende skabelon for Ordregivers tilsynsbesøg. I gennemførelsen af tilsynsbesøget anvendes fx følgende metoder: (fælles) gennemgang af dokumenter/administration, interview/samtaler med ledelse og medarbejdere, interview/samtaler med borgere og observation i øvrigt.

Ordregiver udleverer ved kontraktstart Ordregivers vejledning til leverandører om tilsynsbesøg, samt den gældende skabelon for fokuspunkter i tilsynet.



## Opfølgning på Ordregivers egne tilsynsbesøg

Generelt vedrørende opfølgning på tilsynsbesøg, herunder eskalering. Som led i en samarbejdet er det vigtigt for Ordregiver, at der er en åben og ærlig dialog, ikke mindst ved konstatering af evt. fejl og mangler, fx som led i Ordregivers tilsynsbesøg. Dette er en forudsætning for, at Leverandøren (og evt. Ordregiver) fx kan foretage nogle handlinger, der evt. kan minimere fejlrate og forbedre kvaliteten fremadrettet.

Ordregiver følger op på den *endelige tilsynsrapport*. Ordregiver vurderer tilsynsrapport og indleder en passende opfølgning (reaktion) overfor Leverandøren. Såfremt der er tale om et *ordinært tilsynsbesøg* vil Ordregiver ved fremsendelse af den endelige tilsynsrapport have vurderet og besluttet om det *ordinære tilsynssøg* skal følges op med et *opfølgende tilsynsbesøg* (genbesøg).

Hvis Ordregiver vurderer, at fejl og mangler (i kvaliteten) har et mindre omfang, eller er af mindre graverende karakter, er det typisk tilstrækkeligt, at Ordregiver, som led i opfølgningen, vejleder om og indskærper kravene i Kontrakten overfor Leverandøren. Ordregiver bistår efter behov også med rådgivning og kan indgå i en kvalitativ dialog med Leverandøren om hvordan Leverandøren fx organisatorisk kan tilrettelægge / planlægge indsatsen mv. på en måde så fejl og mangler mv. med større sandsynlighed kan minimeres.

Såfremt de konstaterede forhold og fejl og mangler i kvaliteten vurderes at have et større omfang, herunder af systemisk karakter, eller at et eller flere forhold af Ordregiver vurderes at være af mere alvorlig karakter, vil Ordregiver kunne tage yderligere opfølgningsreaktioner i anvendelse, ligesom at der kan ske en eskalation på løsningstrappen (jf. figur 1 i bilag G), hvis dette vurderes nødvendigt. Ordregiver kan fx tage initiativ til fælles igangsættelse af samarbejdsaktiviteter for at få fokus på etableringen af højere kvalitet i Leverandørens indsats, jf. mulige samarbejdsaktiviteter i bilag G. Se dog punkt 0 for særskilt opfølgningsmodel (eskalationsmodel) for fokusområde 2 i Ordregivers tilsynsmodel.

En eller flere reaktionsmuligheder (eskalationsmuligheder) *kan* fx være (ikke-udtømmende)

- Tilsynsmøde med Leverandøren på et passende ledelsesniveau
- Udarbejdelse af handlingsplan (og plan for opfølgning)
- Udarbejdelse af udvidet redegørelse
- Gennemførelse af *ekstraordinært tilsynsbesøg*
- Midlertidigt stop for henvisninger (køb) på Leverandørens Kontrakt
- Vurdering af sagen ift. Kontraktens misligholdelsesbestemmelser

Hvis Ordregiver vurderer, at Ordregivers eget driftsniveau ved deres handlinger – som led i samarbejdet med Leverandøren - har bidraget til fejl mv. eller ikke selv har overholdt intentionen i Kontrakten og samarbejdet – indgår det i Ordregivers vurdering af opfølgingsreaktionen overfor Leverandøren.

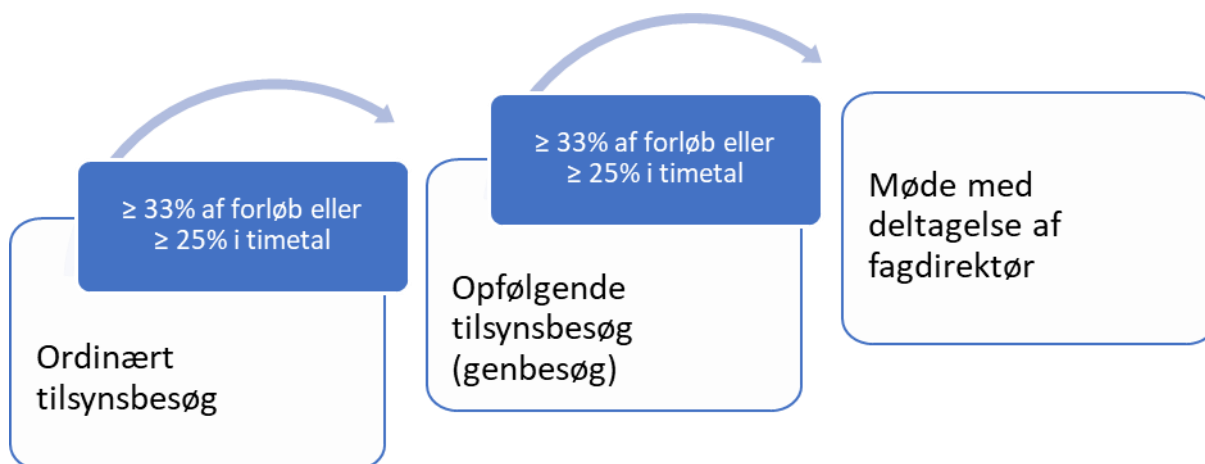
#### Særskilt eskalationsmodel ved uoverensstemmelser mellem Ordrens aktivitetstimer og Leverandørens dokumentation for leveret Ydelse.

Ordregivers øverste ledelsesniveau har vedtaget en særskilt opfølgingsprocedure for tilsynsbesøg, når der konstateres problemer med at dokumentere levering af Ydelse i form af aktivitetstimer. Se definition af aktivitetstimer i bilag E. I figur 3 er den særskilte opfølgning (og eskalationsmodel) ved manglende dokumentation af (aktivitets)timeleverancer illustreret.

Konstaterer Ordregiver på *ordinært tilsynsbesøg* uoverensstemmelser hos Leverandøren mellem de bestilte aktivitetstimer, og de aktivitetstimer, der har været planlagt for borgerne i forløb hos Leverandøren, og Leverandøren ikke skriftligt kan dokumentere gyldig grund hertil, vil der overfor Leverandøren blive rejst et tilbagebetalingskrav svarende til timedifferencerne, jf. Kontraktens pkt. 6.3.2. Differencer svarende til mere end 25 pct. af de bestilte aktivitetstimer i stikprøverne, eller differencer i mere end en tredjedel af de gennemgåede stikprøveforløb, vil altid udløse et *opfølgende besøg* (genbesøg) inden for seks måneder.

Formålet med et *opfølgende besøg* (genbesøg) er at konstatere, om de konstaterede forhold fra det *ordinære tilsynsbesøg* er bragt i orden, og om Leverandøren har overholdt eventuelle aftaler om opfølgende handlinger. Ved genbesøg gennemgås dobbelt så mange stikprøver som ved et ordinært tilsynsbesøg. Hvis der fortsat konstateres fejl og mangler af samme type eller omfang, kan Leverandøren blive indkaldt til møde hos Ordregiver. Her vil Leverandøren blive bedt om at redegøre for forholdene, og hvordan Leverandøren har tænkt sig at bringe forholdene i overensstemmelse med Kontrakten.

**Figur 3: Eskalationsmodel ved konstatering af manglende aktivitets-timeleverancer**



### 3.5 Krav til Leverandøren vedr. tilsyn, som led i uanmeldte tilsynsbesøg mv.

#### Krav ifm. tilsyn og tilsynsbesøg

Leverandøren er forpligtiget til at tage imod Ordregivers tilsynsenhed og give tilsynet adgang til *alle* af de af tilsynet ønskede oplysninger, dokumenter mv., herunder efter ønske at fremvise de fysiske lokaliteter.

Leverandøren skal på foranledning af tilsynet udlevere det af tilsynet ønskede materiale (dette kan fx være: Sidst gennemførte APV, undervisningsmateriale, borgerens måneds-/ugeskema(er), fremmødeprotokol, dokumentation for aftaler med jobcentret, procedure for behandling af personfølsomme oplysninger, seneste stillingsopslag m.v.), herunder Leverandørens eget ledelses- og kvalitetstilsyn.

Ligeledes skal Leverandøren efter Ordregivers ønske kunne stille et lokale til rådighed i tilfælde af, at tilsynet ønsker at føre samtaler/interview med tilstedeværende borgere.

Ordregiver forventer, at Leverandøren er forberedt på at der kan komme uanmeldt tilsynsbesøg. Det vil sige at det forventes, at Leverandøren fx har interne procedurer for bedst muligt (og uden varsel) at kunne bistå til en effektiv gennemførelse af tilsynsbesøget hos Leverandøren. Ordregiver forventer derfor, at Leverandøren er forberedt på de forskellige dokumenter, registreringer mv. som *hurtigt skal kunne fremfindes og udleveres*, jf. Ordregivers gældende tilsynsskabelon for gennemførelse af tilsynsbesøg. Se også punkt 0 vedr. krav til dokumentation.

### Krav til Leverandørens eget kvalitetssikringssystem

Ordregiver har tiltro til at Ordregivers samarbejdspartnere er professionelle aktører, som ønsker et ledelsesmæssigt fokus på at sikre høj kvalitet i indsatsen for borgerne.

Leverandøren skal derfor føre et internt (risikobaseret) ledelses- og kvalitetstilsyn. Indholdet heraf kan indgå som et fokuspunkt i Ordregivers tilsynsbesøg. Leverandøren skal i tilfælde af, at Ordregiver finder behov herfor på forlangende kunne udlevere sit eget ledelses- og kvalitetstilsyn, således at Leverandørens eget tilsyn kan bidrage til at kvalificere det samlede tilsyn med Leverandørens (og evt. underleverandørers) leverancer.

Leverandøren kan selv tilrettelægge indhold, frekvens, metode mv. i et internt ledelses- og kvalitetstilsyn, dog har Ordregiver en forventning om at Leverandøren fører et internt tilsyn med de tilsynsområder, som Ordregiver inddrager/har beskrevet i sit tilsyn således, så der er et *sammenstemmende match* i tilsyn.

Ordregiver forventer, at Leverandøren har et kvalitetssikringssystem (tilsyn) ift. evt. underleverandører og deres leverancer.

### 3.5 Krav til Leverandørens dokumentation

Leverandøren skal altid følge Ordregivers retningslinjer og krav til dokumentation af forløb i medfør af Kontrakten.

Leverandøren er forpligtet til på minimum borgerniveau at have *a/* dokumentation, registreringer, akter mv. i elektronisk form og lagret digitalt, herunder fx:

- Registreringen af borgerens fremmøde/fravær (også ved anvendelse af fremmødescanner)
- Dokumentation af planlagte og leverede aktivitetstimer i borgerens måneds-/ eller ugeskema(er).

Se pkt. 8 i bilag E for nærmere definitioner af aktivitetstimer ifm. Leverandørens udførelse af en konkret Ordre.

Dette følger af at det i tilsynsøjemed skal være gennemskueligt for Ordregiver og at al relevant materiale hurtigt kan udleveres af Leverandøren.

### Varighed af opbevaring af data/dokumentation (slettefrist), som led i Leverandørens udførelse af Kontrakten

Ordregiver skal som led i sin myndighedsrolle have mulighed for at få adgang til borgerdata (akter, dokumenter mv.) - som er eller kan være

relevant for Ordregivers sagsbehandling-, og som er oprettet og opbevaret af Leverandøren ifm. Leverandørens udførelse af Kontrakten. Samtidigt skal Ordregiver og Leverandøren dog ikke gemme borgerdata, når det vurderes at der ikke længere er et særligt formål med opbevaringen.

I dialog med Ordregivers egen *data protection officer* (DPO) og Københavns Kommunes Intern Revisions DPO er der indført en slettefrist på 5 år på alle Ordregivers kontrakter (her Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).

Ved en slettefrist på 5 år forstås, at al Leverandørens data om hver enkelt borger (akter, journaler, notater, dokumenter, skemaer, protokoller mv.) skal gemmes i 5 år, hvorefter Leverandøren skal slette alt på borgers sag. Slettefrisen på 5 år *regnes fra det enkelte borgerforløbs (Ordrens) slutdato*. Hvis en borger gennemfører flere borgerforløb (flere Ordre) hos Leverandøren skal der dermed løbende slettes data, som relaterer sig til det enkelte borgerforløb (Ordre).

Leverandøren skal derfor indrette sin (elektroniske) opbevaring af data, således at dette er muligt.

Hvis Leverandøren i den konkrete praksis bliver i tvivl om fx nogle tekniske forhold ifm. opbevaringen/slettefristen skal Leverandøren kontakte Ordregiver *inden* data/dokumentationen slettes, således at DPO kan tage konkret stilling til et konkret spørgsmål ifm. den besluttede slettefrist. I så fald kan slettefristen udsættes indtil DPO har foretaget en afgørelse.

Hvis en borger henvender sig til Leverandøren omkring Leverandørens data om borgeren, herunder anmoder om sletning af Leverandørens data om borgeren, skal Leverandøren henvise til at Ordregivers vurderede slettefrist og at de data/dokumenter, som ikke er blevet overleveret til Ordregiver, som led i borgerens forløb, slettes hos Leverandøren efter ovenstående slettefrist. I øvrigt kan borgeren vejledes til at kontakte Ordregivers DPO for yderligere spørgsmål herom.

## **4. Tilsyn med arbejdsklausul og borgernes data**

I de følgende 2 punkter redegøres for andre af Ordregivers risikobaserede tilsyn, som Leverandøren skal medvirke til gennemførelsen af.

### **4.1 Tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag L)**

Som led i Ordregivers indsats imod social dumping, gennemfører en central enhed tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul.

Ordregiver fører en *risikobaseret kontrol* med, at arbejdsklausuler bliver overholdt af Ordregivers leverandører og støtte- og tilskudsmodtagere. Eventuelle kontroller er uanmeldte.

Der anvendes følgende to kontroltyper:

- Uformelle screeningsbesøg
- Interview og dokumentkontrol

Tilsynsenheden udtager arbejdspladser til kontrol ud fra anmeldelser gennem kommunens hotline, og et risikobaseret udtræk, samt en mindre andel af tilfældigt udvalgte kontrakter, fra Ordregivers (Københavns Kommune) samlede portefølje af leverandører og støtte- og tilskudsmodtagere. Udvælgelsen af virksomheder til udførlige interview og dokumentkontroller, vil i høj grad være baseret på risikovurderinger, som er sket via uanmeldte uformelle screeningbesøg.

Hvis der, efter interview og dokumentkontrol, konstateres en overtrædelse af arbejdsklausulen, udarbejder de tilsynsførende en anbefaling til Ordregiver. I den forbindelse indkaldes til et mæglingsmøde med leverandør eller støtte-/ tilskudsmodtager og Ordregiver, for at få afklaret situationen.

#### **4.2 Tilsyn med Leverandørens databehandleraftale (opbevaring af borgernes data)**

I medfør af Kontraktens databehandleraftale (bilag M.0.- Instruks) fører Ordregiver tilsyn med Leverandørens opbevaring af borgerdata. Se bilag M.0. for mere om tilsynet.

## **5. Resultat- og ledelsesinformation**

Målet med Ordregiver og Leverandørens indsats i medfør af Kontrakten er at hjælpe så mange borgere i ordinært job og uddannelse alternativt få afklaret borgeren med henblik på fleksjob eller førtidspension.

Ordregiver opdaterer og gennemfører løbende resultatmålinger og analyser af indsatsen. Herudover opdateres anden relevant ledelsesinformation.

Det kunne fx være følgende målinger:

- Andelen af borgere som ifl. af Leverandørens forløb fx går i beskæftigelse, uddannelse, visiteres til fleksjob eller får bevilget førtidspension
- Andelen af borgere som i eller ifl. af Leverandørens forløb har deltaget i virksomhedsplacering.

Informationen anvendes i den daglige drift, herunder på møder på såvel ledelses-, styring, og driftsniveau omkring Kontraktens udførelse.

## 6. Brugertilfredshed

Ordregiver har fokus på kvalitet og borgerens oplevelse af det gode forløb i forbindelse med deltagelse i tilbud. Borgernes oplevelse af kvaliteten (tilfredsheden) af Leverandørens forløb er derfor en vigtig kvalitets- og tilsynsindikator for i hvilken udstrækning Leverandøren lykkedes med at skabe høj kvalitet for borgerne.

I Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision for Ordregivers arbejde indgår et styrket fokus på at skabe gode brugeroplevelser, som et særskilt mål, som skal gennemsyre alle aktørers indsatser med borgerne.

Visionen lyder:

*"Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne" [Ordregivers kursivering].*

Til understøttelse heraf gennemfører Ordregiver centrale brugertilfredshedsundersøgelser af kvaliteten i alle de vejledning- og opkvalificerings, samt mentortilbud, som Ordregiver benytter til ledige borgere i København. Det omfatter interne såvel som eksterne tilbud.

Formålet med brugertilfredshedsundersøgelserne er at synliggøre borgernes tilfredshed og oplevelsen af de forløb, som de deltager i, ligesom undersøgelserne giver borgerens input til hvor Leverandøren hhv. Ordregiver fx kan tilrettelægge forløbene anderledes.

Leverandøren skal bidrage til gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelser for de borgere, som deltager i Leverandørens forløb efter de retningslinjer, som Ordregiver melder ud.

Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed for gennemførelsen af Ordregivers brugertilfredshedsundersøgelser.

Leverandøren er forpligtet til løbende at kvalitetsovervåge og analysere egne data/resultater via den tekniske løsning, som stilles til rådighed og som Leverandøren får adgang til.

Det forhold, at Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed, hvor Leverandøren har adgang til egne data/resultater, betyder at Ordregiver forventer, at Leverandøren selv løbende tager passende initiativer (herunder i samarbejde med Ordregivers styrings- og driftsniveau) for løbende at forbedre kvaliteten af Leverandørens indsats.

Ordregiver opfordrer Leverandøren til selv – via egne løsninger – at gennemføre supplerende brugerundersøgelser, fx på et mere detaljeret niveau end der er mulighed for via Ordregivers overordnede spørgeskræmme.

Som led i tæt og tillidsbaseret samarbejde forventer Ordregiver, at Leverandøren løbende orienterer Ordregiver om Leverandørens interne initiativer, som er påbegyndt, som led i kvalitetsovervågningen af borgernes tilfredshed via Ordregiver og egne undersøgelser.

På henvendelse fra Ordregiver skal Leverandøren også give Ordregiver adgang til resultater fra Leverandørens evt. egne undersøgelser af borgernes tilfredshed med Leverandørens forløb.

## **7. Klager og aktindsigtsbegæring**

### **7.1 Klagesagsbehandling**

Ordregiver monitorerer klager over Leverandøren. Antallet af klager og det konkrete indhold i klager over Leverandøren giver en indikation på hvilke områder, hvor der evt. kan være udfordringer med Leverandørens kvalitet og er særdeles anvendelige i et lærings- og udviklingsperspektiv, hvorfor konkrete klager fx kan blive taget op i samarbejdet på drifts, styrings- eller ledelsesniveau.

Klager over Leverandøren, der modtages i Ordregivers centrale klagesagsteam, behandles af Ordregivers klagesagsbehandlere. Leverandøren modtager ikke nødvendigvis en orientering om klager over Leverandøren eller klagesagsbehandlerens klagebesvarelser.

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde om behandling af en klage over Leverandøren og skal på Ordregivers anmodning og inden en frist bistå med en udtalelse til klagesagen. Leverandøren skal også bistå med



at fremskaffe alle oplysninger m.v., som klagesagsbehandlerne finder relevante for klagesagen.

Ordregiver har på forhånd indhentet borgers samtykke til at indhente en udtalelse fra Leverandøren til borgerens klage. Borgeren kan også vælge, at Leverandøren ikke skal kende borgers identitet.

Leverandøren er forpligtiget til at give klagevejledning, hvis en borger ønsker at klage over Leverandøren. Klagevejledningen kan opfyldes ved at oplyse borgeren om hvor klagen kan indgives - fx klagesagsteamets e-mailadresse, jf. pkt. 0.

Ønsker en borger i et igangværende forløb hos Leverandøren at indgive en mundtlig eller skriftlig klage over Leverandøren til Leverandøren, skal Leverandøren straks sende klagen til Ordregivers klagesagsteam, hvis borgeren ønsker klagen behandlet hos Ordregiver. Er klagen mundtlig, skal Leverandøren neutralt notere klagens indhold og få det noterede bekræftet af klageren. Leverandøren kan ved fremsendelse til klagesagsbehandlingsteam samtidigt sende Leverandørens bemærkninger til klagesagsteamet.

#### Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam

Klager fra borgere sendes direkte til Ordregiver klagesagsbehandlingsteam.

Klager over Leverandøren skal *straks* sendes til:

- [bifkpcfklagesager@bif.kk.dk](mailto:bifkpcfklagesager@bif.kk.dk)

Ved Leverandørens fremsendelse af en borgerklage til ovenstående e-mailadresse skal borgeren og Ordregiver (CM) orienteres samtidigt.

## 7.2 Aktindsigtsbegæringer

### Aktindsigt begæret af borgeren

Såfremt en borger ønsker aktindsigt i egen sag hos Leverandøren, er det Leverandørens opgave at levere de relevante akter til borgeren via Ordregiver.

### Aktindsigt begæret af anden instans i Ordregivers akter om Leverandøren

Såfremt andre end borgeren selv (politikere, presse, private aktører) begærer aktindsigt i Ordregivers akter om Leverandøren (og samarbejdet med Ordregiver), herunder i Leverandørens egne akter om forløb for Ordregivers borgere i medfør af Kontrakten, skal Leverandøren bistå med at sende de forespurgte akter på forlangende, så fristen for meddelelsen af aktindsigten ikke overskrides.

Ordregiver har i samarbejde med Leverandøren 7 arbejdsdage til behandling af en begæring om aktindsigt, jf. Forvaltningslovens bestemmelser om aktindsigt.

Som bidrag til Ordregivers myndighedsafgørelse i aktindsigtsbegæringen kan Leverandøren i nogle sager blive bedt om at afgive en udtalelse ift. en evt. undtagelse af akter fra aktindsigten.

Ordregiver vil - hvis det vurderes nødvendigt for myndighedsbehandlingen - orientere Leverandør om begæring af aktindsigt, herunder hvilke oplysninger der kan være relevante på baggrund af den aktuelle aktindsigt.



## Bilag I

# IT systemer

## 1. Ordrestyringssystem

Leverandøren skal altid anvende det af Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") til formålet anviste IT-system (herefter "Ordrestyringssystem") til samarbejdet mellem Ordregiver og Leverandør. Herudover skal Leverandøren følge alle andre krav til den konkrete anvendelse af det af Ordregiver anviste Ordrestyringssystem, som led i Leverandørens Ydelser.

### 1.1 Bestillinger i Ordrestyringssystem

Bestillinger skal jf. bilag E altid bestilles af Ordregiver og bekræftes af Leverandøren via det anviste Ordrestyringssystem.

Når Leverandøren modtager en Bestilling via det *nuværende og kommende* Ordrestyringssystem (herefter "Ordrestyringssystem" hhv. "Udbudsportalen" og "Leverandørplatformen"), skal Leverandøren sikre at Bestillingen er afgivet i overensstemmelse med rammeaftalen (herefter "Kontrakten"), herunder kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D), samt om der er åbenlyse fejl i Bestillingen, som fx angivelse af en startdato, der ligger forud for afgivelse af Bestillingen, eller at borgeren allerede er booket på det samme forløb i perioden. Er der fejl i Bestillingen skal Leverandøren afvise den og angive grunden i bemærkningsfeltet, hvorefter Ordregiver afgiver en ny Bestilling.

Ved Leverandørens godkendelse af Bestilling i Ordrestyringssystem 'konverteres' Bestilling til en leveringsaftale (herefter "Ordre").

## 2. Nuværende ordrestyringssystem (Udbudsportalen)

### 2.1 Udbudsportalen

Udbudsportalen bruges af Leverandørerne til håndtering af Bestillinger, Ordre mv. og fakturering af Ordre. Bestillinger godkendes eller afvises af en bruger med rettigheder, som såkaldt "Leverandørkoordinator" (herefter "Leverandørkoordinator"), der samtidig overdrager ansvaret for Ordren til en bruger med rettigheder som såkaldt "Leverandørmedarbejder" (herefter "Leverandørmedarbejder").

#### 2.1.1 Fakturering

Fakturering af Ordre håndteres af Leverandørkoordinatoren. Fakturering *kan* foretages på ethvert givet tidspunkt efter en Ordre er påbegyndt af Leverandøren. Ordrestyringssystemet afgrænser fakturering så

der kun kan faktureres for timer der er leveret af Leverandøren. Der gives mulighed for selv at afgrænse beregningsdatoer for fakturering af forløb, så længe datoen er på/før dags dato. Fakturering skal dog følge regler for fakturering, jf. bilag C i Kontrakten.

### 2.1.2 Registrering af udeblivelse

Leverandørmedarbejderne skal foretage registrering af fravær for borgere i Ordrestyringssystemet. Leverandørmedarbejderen skal angive dato og fraværsårsag for fraværet. Registrering skal ske i overensstemmelse med krav i bilag E i Kontrakten.

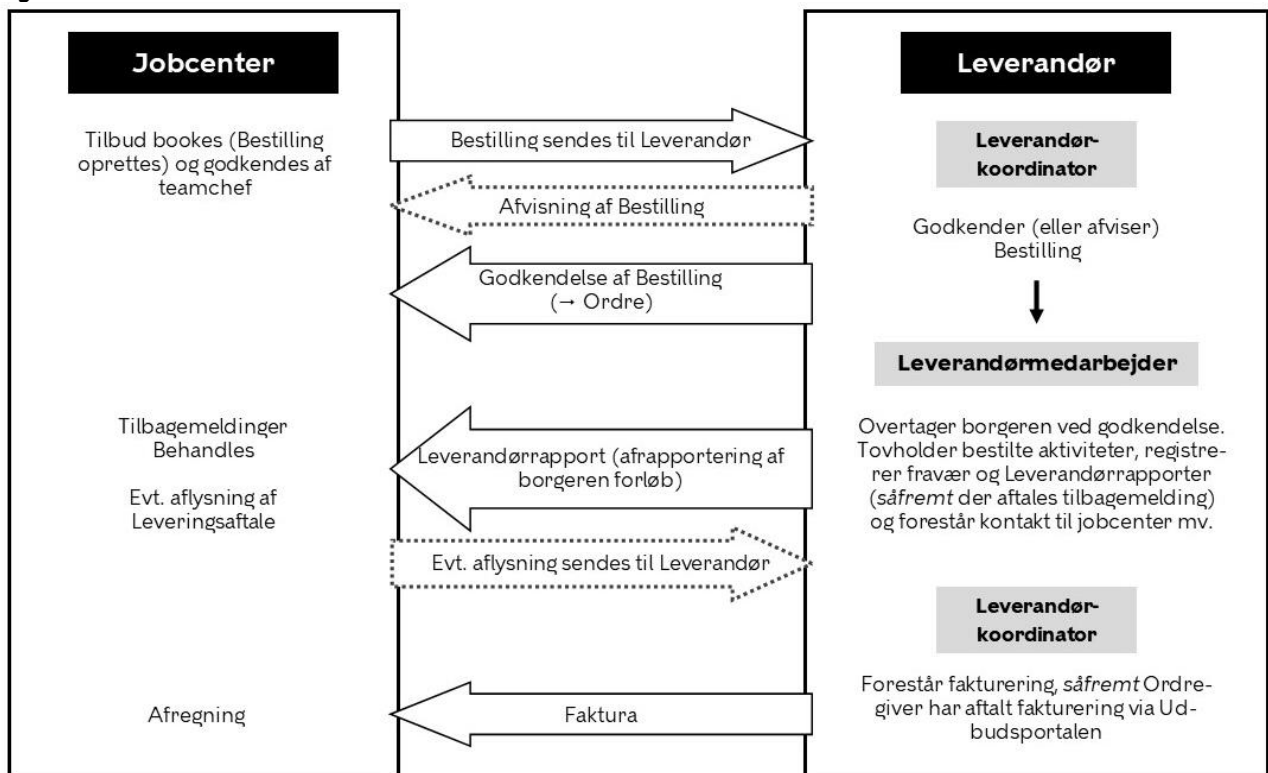
### 2.1.3 Rapportering på borgeren forløb

Afrapportering på borgerens forløb varetages af Leverandørmedarbejdere. Afrapportering sker ved udarbejdelse af Leverandørrapporter i systemet "Udviklingsmål", som tilgås gennem Ordrestyringssystemet. Rapportering skal følge krav i bilag E i Kontrakten.

### 2.1.4. IT-workflow

I figur 1 er IT-workflowet i Udbudsportalen illustreret. Ordrestyringssystemet giver mulighed for, at Leverandøren kan trække detaljerede analyser og statistik på hhv. enkelte borgers forløb og faktureringer.

**Figur 1: IT- workflow**



### 3. Nyt ordrestyringssystem (Leverandørplatformen)

#### 3.1 Leverandørplatformen

et nye Ordrestyringssystem "Leverandørplatformen" skal bidrage med hhv. en opgradering af funktionerne fra det tidligere Ordrestyringssystem, og bidrage med nye funktioner der skal lette samarbejdssnitfladen og arbejdsgangene for Leverandøren. Det forventes, at det nye Ordrestyringssystem vil gøre brugergrænsefladen og funktionerne mere brugervenlige og gøre samarbejdet mere effektivt.

##### 3.1.2. Forventeligt indhold af nyt ordrestyringssystem

Det nye Ordrestyringssystem vil *forventeligt* understøtte bl.a. følgende funktioner:

- **Håndtering af bestillinger**
- **Brugerautorisationer og NemLog-in:**  
Adgang til Ordrestyringssystemet skal for fremtiden ske med Nem-ID. Der bliver derfor mulighed for at Leverandøren selv kan oprette og nedlægge brugere.
- **Indkaldelse af borgere gennem digital post**  
Mulighed for at indkalde borgere direkte fra Ordrestyringssystemet gennem digital post eller fysisk brev, herunder med automatisk journalisering.
- **Sikker Kommunikation mellem Leverandør og Jobcenter**  
Kommunikationsmodul mellem Leverandøren og Jobcenter med automatisk journalisering
- **Fremmøde- og Fraværsregistrering**  
Fremmøde- og Fraværsregistrering gennem protokoller for én eller flere borgere. Fravær indberettet til Jobcenteret vil fremgå automatisk.
- **Afrapportering af borgerens forløb direkte i systemet**  
Udarbejdelse af Leverandørrapporter direkte i det nye Ordrestyringssystem

Brugergrænsefladen opdateres til en mere smidig og brugervenlig platform.

Leverandøren kan ved interesse læse mere om Ordregivers intentioner i udbudsmaterialet til anskaffelsen af det nye Ordrestyringssystem:

- <https://www.kk.dk/indhold/udvikling-levering-og-drift-og-support-af-it-system-leverandoerplatformen>

- <https://www.mercell.com/da-dk/udbud/116631608/udvikling-levering-og-drift-og-support-af-it-system-til-koebenhavns-kommune-leverandørplatformen-udbud.aspx> (direkte link til Merccell)

Vær opmærksom på, at udbuddet er offentliggjort 20.11.2019 og tilbudsfristen er 19.12.2019., hvorefter links/udbudsmateriale ikke mere virker. Ordregiver anbefaler, at det er de funktionelle krav, som vil være den primære interesse for Leverandøren.

Ordregiver kan først oplyse mere konkret hvad det nye Ordrestyringssystem får af funktionalitet, når udbuddet er gennemført og det nye Ordrestyringssystem er udviklet og leveret til Ordregiver.

#### **4. Implementering af Leverandørplatformen**

Det nye Ordrestyringssystem *forventes* i drift 2021. Ved idriftsættelsen forventes en overgangsperiode på op mod 6 måneder, hvor Leverandøren skal håndtere Bestilling og Ordre i begge Ordrestyringssystemer. Overgangsperioden skal sikre, at det nye Ordrestyringssystem kun modtager nye data. Leverandøren vil blive informeret om den endelige plan for implementering af det nye system, når denne foreligger.

Leverandøren vil ligeledes blive informeret løbende om status på Ordregivers anskaffelse af systemet, herunder konkrete funktionaliteter.



## Bilag J

### Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer

#### 1. Autorisationsansvarlige ift. anmodning om IT- autorisationer til Leverandørens medarbejdere

Følgende medarbejder/medarbejdere (én eller to medarbejdere) er Leverandørens autorisationsansvarlige ift. anmodning hos Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ("Ordregiver") (IT\_fagsupport@bif.kk.dk) om nye IT-autorisationer og ændringer til eksisterende autorisationer.

Undertegnede erklærer samtidigt straks at orientere Ordregiver (IT\_fagsupport@bif.kk.dk), såfremt en medarbejder ophører hos Leverandøren og hvis autorisation dermed skal lukkes i systemerne. Dette gælder også for den autorisationsansvarlige selv. Ordregiver anbefaler, at Leverandøren udpeger en afdelingschef, projektleder, administrativ leder el.lign. som autorisationsansvarlig. Det er kun den autorisationsansvarlige, som kan melde nye medarbejdere og ændringer til IT-adgange ind til Ordregiver, herunder evt. ønske om medarbejdere hos evt. underleverandører.

Ordregiver udleverer efter kontraktindgåelse en excel-skabelon til anvendelse for autorisationsansvarlige ved oprettelse og sletning af medarbejderautorisationer til Ordrestyringssystemet ("Udbudsportalen").

Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at medarbejdere, som gives adgang til Udbudsportalen og øvrige systemer har underskrevet erklæring om tavshedspligt om persondata (svarende til bilag N). Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at indmelde sletning af medarbejder, når denne medarbejder fratræder eller får andre opgaver, hvor adgang til Udbudsportalen eller andet system ikke er nødvendig.

Autorisationsansvarlig 1			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leveringsadresse:	
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail:	
<b>Underskrift og dato:</b>			

Autorisationsansvarlig 2			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leveringsadresse:	
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail:	
<b>Underskrift og dato:</b>			



## 2. Leverandøroplysninger til oprettelse i IT- systemer

### 2.1 Udbudsportalen

Såfremt Leverandøren ikke tidligere ifbm. opgaver for Ordregiver er blevet oprettet i Ordrestyringssystemet Udbudsportalen, er det nødvendigt med nedenstående oplysninger.

E-mail skal være en *sikker* e-mailadresse og være e-mailadresse på en fælles hovedmail/kontorpostkasse, da alle adviseringer om nye Bestillinger til godkendelse i Ordrestyringssystemet, vil blive sendt til den angivne e-mail.

Leverandøroplysninger til oprettelse i Udbudsportalen			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leveringsadresse:	
Adresse (CVR):			
Postnr.:		By:	
P-nummer adresse			
Postnr.:		By:	
Virksomhedens EAN-nummer:			
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail (sikker postkasse):	

### 2.2 VITAS

Leverandøren skal som led i Leverandørens forløb bistå borgeren med komme i et virksomhedsrettet aktiveringstilbud, herunder via anvendelse af omvendt formidling.

Leverandøren skal i den forbindelse bistå Ordregiver i varetage processen omkring oprettelse af virksomhedspraktik / ansættelse med løntilskud eller voksenlærlinge forløb, heri at supportere virksomhederne med at ansøge om et virksomhedsrettet forløb (indsende ansøgninger) via VITAS. VITAS er Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings

obligatoriske IT-løsning til ansøgende virksomheder. Til dette formål skal Leverandøren oprettes i VITAS. Se også bilag E i Kontrakten vedr. virksomhedsplaceringer.

Ordregiver giver som udgangspunkt *ikke* adgang til Leverandørens eventuelle underleverandører i Kontrakten.

Adgang til VITAS kræver desuden, at medarbejderen med Nem-ID får adgang via virk.dk på det p-nummer, som aftalen er indgået på. Se vejledning om tildeling af rettigheder på <https://koebenhavn-vitas.bm.dk>. Denne adgang gives af Leverandøren.

Leverandøroplysninger til oprettelse som anden aktør i VITAS			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leveringsadresse:	
Adresse (CVR):			
Postnr.:		By:	
P-nummer adresse			
Postnr.:		By:	
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail (sikker postkasse):	

### 2.3 Borgerevaluering.dk/Defgo.net

Brugernavn skal være en e-mailadresse (kontorpostkasse el. lign.), som der også kan sendes e-mail til og fortsat anvendes, hvis en konkret kontaktperson fx fratræder. Password udleveres kun til kontaktpersonen hos Leverandøren.

Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at indmelde en ny kontaktperson, hvis kontaktpersonen fratræder eller får andre opgaver, hvor adgang til system ikke er nødvendig. Den autorisationsansvarlig vil så modtage et nyt password til den nye kontaktperson. Brugernavnet skiftes som udgangspunkt ikke.

Leverandøroplysninger til brugertilfredshedssystemet (både borgerevaluering.dk og defgo.net)			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
Brugernavn (login):			
CVR-nr.:		P-nummer for leveringsadresse:	
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:		By:	
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail:	

### 3. Vejledninger

Ordregiver udleverer efter kontraktindgåelse relevante vejledninger om:

- Udbudsportalen (kan tilgås fra selve udbudsportalen)
- Vitas
- Borgerevaluering.dk / Defgo.net

[IT\\_fagsupport@bif.kk.dk](mailto:IT_fagsupport@bif.kk.dk) kan altid kontaktes, hvis der er spørgsmål til anvendelse af systemet. Der kan efter nærmere aftale med Ordregivers kontaktperson på Kontrakten planlægges en undervisnings- og vejledningssession i anvendelse af systemer.



## Bilag K

### Leverandørens samfundsansvar

#### 1. Generelle krav

Københavns Kommune har fokus på eget og samarbejdspartneres samfundsansvar, når konkrete opgaver udføres. Derfor forpligter Leverandøren sig ved opfyldelsen af Aftalen til at udvise samfundsansvar som formuleret i de konventioner, der ligger til grund for FN's 10 Global Compact-principper. Det sker ved, at Leverandøren ved opfyldelsen af Aftalen forpligter sig til at overholde kravene i dette bilag.

Principperne i FN's Global Compact handler om:

- Menneskerettigheder
- Arbejdstagerrettigheder
- Miljø
- Anti-korruption

#### 2. Leverandørens ansvar

Leverandøren er alene forpligtet til at overholde kravene efter dette bilag ved opfyldelsen af Aftalen, dvs. det leverede i forbindelse med den aktuelle opgave.

Ved vurderingen af om Leverandøren kan holdes ansvarlig for en opfyldelse af Aftalen, som strider mod kravene i dette bilag, lægges der bl.a. vægt på, om Leverandøren har udvist nødvendig omhu i forhold til tilrettelæggelse af produktionsprocesser eller -metoder. Der lægges endvidere vægt på, i hvilket omfang Leverandøren ved sin adfærd i forbindelse med opfyldelse af Aftalen har kunnet påvirke opfyldelsen i øvrigt, herunder ved valg af underleverandører eller ved valg af dele til det leverede.

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers varer, tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder efter dette bilag på ganske samme måde som for sine egne forhold.

### 3. Krav til Leverandøren

#### 3.1 Menneskerettigheder

Leverandøren forpligter sig til enhver tid at overholde gældende lovgivning og regulering, der forbyder forskelsbehandling på baggrund af race, hudfarve, køn, religion, politisk overbevisning, nationalt tilhørsforhold eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at overholde grundlæggende menneskerettigheder, som fastlagt i princip 1 og 2 i FN's Global Compact, og som dette bl.a. er kommet til udtryk i ILO konvention nr. 100 (1951) om ligeløn og nr. 111 (1958) om diskrimination.

#### 3.2 Arbejdstagerrettigheder

Leverandøren forpligter sig til at overholde grundlæggende arbejdstagerrettigheder, hvilket bl.a. indebærer, at det leverede og dele heraf;

- ikke er produceret i strid med det generelle forbud mod tvangsarbejde, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 29 (1930) og nr. 105 (1957);
- ikke er produceret i strid med det generelle forbud mod børnearbejde, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 138 (1973) og nr. 182 (1999);
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til organisationsfrihed og retten til kollektive forhandlinger er sikret, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 87 (1948), nr. 98 (1949) og nr. 135 (1971);
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til rimelig aflønning er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 26 (1928) og nr. 131 (1970);
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til rimelige arbejdstider er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 1 (1919) og nr. 30 (1930); og
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til et sikkert og sundt arbejdsmiljø er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 155 (1981).

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at overholde grundlæggende arbejdstagerrettigheder som fastlagt i princip 3, 4, 5 og 6 i FN's Global Compact.

#### 3.3 Miljø

Leverandøren forpligter sig til at værne om natur og miljø, således at samfundsudviklingen kan ske på et bæredygtigt grundlag med respekt for menneskets livsvilkår og for bevarelse af dyre- og planteliv. Leverandøren skal ved produktion og levering af de aftalte ydelser tilstræbe:

- at forebygge og bekæmpe forurening af luft, vand, jord og undergrund samt vibrations og støjulemper;

- at anvende hygiejnisk begrundende processer af betydning for miljøer og for mennesker;
- at begrænse brugen og spild af råstoffer og andre ressourcer;
- at fremme anvendelsen af renere teknologi; og
- at begrænse problemer i forbindelse med bortskaffelse af affald.

Der lægges vægt på, hvad der er realistisk at opnå, når den bedste tilgængelige teknik benyttes, herunder mindre forurenende råvarer, processer og anlæg og de bedst mulige forureningsbekæmpende foranstaltninger.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at overholde princip 7, 8 og 9 i FN's Global Compact. Det betyder, at Leverandøren skal overholde de specifikt fastlagte krav til produktets egenskaber og de eventuelt fastlagte minimumskrav til miljø og energi.

### **3.4 Anti-korruption**

Endelig dom for korruption i aftaleperioden anses som væsentlig misligholdelse af Aftalen.

Korruption defineres som:

- aktiv bestikkelse som defineret i henholdsvis art. 3 i Rådets retsakt af 26. maj 1997 og art. 3, stk. 1, i Rådets fælles aktion 98/742/RIA, og
- alle tilfælde af misbrug af betroet magt med henblik på at opnå en fordel, f.eks. passiv bestikkelse, underslæb, bedrageri, mandatsvig og embedsmisbrug.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at afholde sig fra alle former for korruption som fastlagt i princip 10 i FN's Global Compact.

## **4. Dokumentation**

Leverandøren er forpligtet til at fremsende følgende dokumentation for, at kravene efter punkt 3 er overholdt, hvis Københavns Kommune skriftligt anmoder herom:

- Erklæring fra Leverandørens ledelse om, at Leverandøren ved opfyldelsen af Aftalen løbende sikrer overholdelsen af de nævnte krav.
- Beskrivelse af de praktiske tiltag, som Leverandøren har gennemført for at sikre overholdelsen af kravene. Beskrivelsen kan omfatte en fremstilling af påtagne forpligtelser, implementerede systemer og andre iværksatte tiltag. Leverandøren er på Københavns Kommunes anmodning forpligtet til at deltage i opfølgende møder herom, herunder at indberette opdaterede beskrivelser af praktiske tiltag.
- Beskrivelse af resultatmålinger, hvori det beskrives, hvordan resultatet af iværksatte tiltag måles. F.eks. kan standarder som

Global Reporting Initiative's (GRI) Sustainability Reporting Guidelines anvendes, eller Leverandøren kan udarbejde en såkaldt "Communication On Progress" (COP), der er offentliggjort på FN's Global Compact hjemmeside.

Dokumentation m.v. skal være Københavns Kommune i hænde senest 5 arbejdsdage efter, at Københavns Kommunes anmodning er afsendt, medmindre andet konkret aftales. Fristen kan dog maksimalt forlænges til 10 arbejdsdage. Leverandørens (og eventuelle underleverandørers) omkostninger ved udarbejdelse og fremsendelse af dokumentation m.v. er Københavns Kommune uvedkommende.

## **5. Procedure ved begrundet mistanke om manglende overholdelse af samfundsansvar**

Hvis der opstår begrundet mistanke om, at kravene i pkt. 3 ikke er overholdt, skal Leverandøren efter Københavns Kommunes skriftlige anmodning sende en skriftlig redegørelse inkl. dokumentation for:

- under hvilke processer og/eller -metoder de aktuelle varer, tjenesteydelser og/eller bygge og anlægsarbejder er tilvirket samt
- hvilke materialer, der indgår i opfyldelsen af Aftalen.

Leverandøren skal desuden redegøre for, om Leverandøren ved sin adfærd kan påvirke opfyldelsen af de nævnte krav, herunder gennem valg af underleverandører eller valg af dele til det leverede.

Redegørelsen skal i fornødent omfang være ledsaget af attester om produktionsprocesser og -metoder samt materialevalg.

Redegørelse m.v. skal være Københavns Kommune i hænde senest 10 arbejdsdage efter, at Københavns Kommunes anmodning er afsendt, medmindre andet konkret aftales. Fristen kan dog maksimalt forlænges til 20 arbejdsdage. Leverandørens (og eventuelle underleverandørers) omkostninger ved udarbejdelse og fremsendelse af dokumentation m.v. er Københavns Kommune uvedkommende.

## **6. Sanktioner**

### **6.1 Ophævelse**

Københavns Kommune kan ophæve Aftalen helt eller delvist ved Leverandørens væsentlige misligholdelse. Følgende, men ikke begrænset hertil, anses altid for væsentlig misligholdelse:

- Hvis Leverandøren ved opfyldelsen af Aftalen ikke opfylder alle krav i pkt. 3.
- Hvis Leverandøren ikke overholder redegørelseskravene i pkt. 4 eller 5.

Københavns Kommune kan på trods af misligholdelse vælge ikke at ophæve Aftalen, uden at dette dog medfører, at Københavns Kommune mister sine rettigheder efter dette bilag. Københavns Kommune foretager en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde, herunder af hvorvidt der skal indledes dialog med Leverandøren.

### **6.2 Bod og erstatning mv.**

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af pkt. 3. Boden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 1.000 kr. pr. dag, indtil overtrædelsen er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af pkt. 4 og pkt. 5. Boden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 1.000 kr. pr. dag, indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Leverandørens betaling af bod udelukker ikke Københavns Kommune fra at kræve erstatning af Leverandøren efter dansk rets almindelige regler. Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese berettigede krav fra Leverandørens eller underleverandørers ansatte.





## Bilag L

### **Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for Københavns Kommune**

#### **1. Forpligtelsen**

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører, samt underleverandørernes eventuelle underleverandører, og hele vejen igennem en eventuel kæde, som i Danmark medvirker til at opfylde kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører, samt underleverandørernes eventuelle underleverandører, og hele vejen igennem en eventuel kæde, orienterer de ansatte om de gældende arbejdsvilkår.

##### **1.1 Krav til medarbejderens ansættelsesforhold og identifikation**

Alle medarbejdere skal inden 4 uger efter arbejdets påbegyndelse have modtaget et ansættelsesbevis samt orienteres af Leverandøren om gældende løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår. Leverandøren er endvidere ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Københavns Kommune kan i det konkrete udbud stille krav til, at medarbejderne skal bære synligt ID-kort med billede. Krav om ID-kort er dog altid obligatorisk for større kontrakter med over 10 ansatte, og hvor medarbejderne udfører arbejde på opgaven i mere end 3 dage i træk.

##### **1.2 Krav til ophold på arbejdspladsen, orientering om underleverandører samt krav til skiltning**

Københavns Kommune skal via bilag 1 i Aftalen skriftligt orienteres om, hvilke underleverandører Leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af kontrakten, ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. Leverandøren skal endvidere på bygge-, drifts-, statusmøder eller lignende oplyse Københavns Kommune om, hvilke underleverandører der

befinder sig på arbejdspladsen i en forud defineret periode samt eventuelt hvilket arbejde, de udfører.

Københavns Kommune kan konkret stille krav til, at Leverandøren på byggepladsen skilter med, hvilke virksomheder der udfører arbejde på arbejdspladsen ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. Skiltning skal desuden indeholde oplysninger om kommunens hotline. Krav om skiltning er dog altid obligatorisk for byggerier med en varighed over en måned.

Leverandøren er til enhver tid underlagt Københavns Kommunes instruktioner omkring ophold på Københavns Kommunes arbejdspladser. Københavns Kommune forbeholder sig med dette krav retten til at kunne udstikke instruktioner omkring ophold på arbejdspladsen. Eksempler herpå kan være regler omkring uønsket ophold på arbejdspladsen, forbud mod overnatning på byggepladsen mv.

### **1.3. Krav om registrering af udenlandske tjenesteydere**

Leverandøren er forpligtiget til at sikre, at såfremt Leverandøren eller dennes underleverandører har anmeldelsespligt til RUT-registret, overholder deres forpligtigelse og på eget initiativ, sender en kvittering for anmeldelsen til Københavns Kommune straks efter anmeldelsen.

## **2. Dokumentation for overholdelse af forpligtelsen**

Der skelnes i nærværende arbejdsklausul mellem krav til dokumentation og krav til redegørelse.

### **2.1. Dokumentation**

Leverandøren har bevisbyrden for at forpligtelsen jf. klausulens afsnit. 1 er overholdt, og Københavns Kommune kan på forlangende kræve at se dokumentation for Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse heraf. Københavns Kommune kan kræve dokumentation direkte fra Leverandørens eller dennes underleverandørers medarbejdere.

Relevant dokumentation skal som minimum omfatte lønsedler, E-indkomstkvittering lønregnskaber, opholds- og arbejdstilladelser og ansættelsesbeviser samt den referenceramme Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte. Herudover kan Københavns Kommune i den konkrete sag anmode Leverandøren om at fremsende andre relevante dokumenter.

## **2.2. Redegørelse**

Såfremt Københavns Kommune har en mistanke om overtrædelse, skal Leverandøren efter påkrav, fremsende en fyldestgørende redegørelse. Parterne har endvidere pligt til egenhændigt at orientere hinanden, ved mistanke om manglende overholdelse af arbejdsklausulen.

Leverandøren skal som minimum redegøre for, under hvilke forhold og/eller metoder de tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder, der indgår til opfyldelsen af Kontrakten, er fremstillet. Københavns Kommune kan i den konkrete sag anmode Leverandøren om at uddybe andre relevante forhold.

## **2.3. Frister**

Dokumentationen skal være Københavns Kommune i hænde senest 5 arbejdsdage efter Københavns Kommunes påkrav er afsendt. Redegørelsen skal være Københavns Kommune i hænde senest 10 arbejdsdage efter Københavns Kommunes påkrav er afsendt medmindre andet konkret aftales. Fristerne kan dog maksimalt forlænges til 10 arbejdsdage for dokumentation og 20 arbejdsdage for redegørelsen.

## **2.4. Samtykke**

Hvor det er nødvendigt at fremsende ikke-anonymiseret dokumentation, skal Leverandøren sikre, at det fornødne samtykke fra den enkelte arbejdstager, jf. gældende persondatalovgivning, er til rådighed for den ovenfor beskrevne overdragelse af oplysninger om løn- og ansættelsesvilkår, således at den fastsatte tidsfrist på 10 dage kan overholdes.

## **2.5. Videregivelse af dokumentation**

Efter en konkret vurdering inden for de til enhver tid gældende juridiske rammer kan kommunen videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 til SKAT eller Arbejdstilsynet, såfremt videregivelsen vurderes at være af væsentlig betydning for myndighedernes virksomhed.

Kommunen kan efter en konkret vurdering videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 til politiet, såfremt der er mistanke om et begået strafbart forhold.

## **3. Sanktion for manglende overholdelse af forpligtelsen**

Leverandørens eller dennes underleverandørers væsentlige overtrædelser af Arbejdsklausulen vil altid berettige Københavns Kommune til at ophæve kontrakten helt eller delvist.

Ifalder Leverandøren nedenstående sanktioner eller andre misligholdelsesbeføjelser, fritages denne ikke for pligten til at opfylde kontrakten.

### **3.1. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse til klausulens afsnit 1**

Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese berettigede krav fra Leverandørens eller underleverandørers ansatte. Med berettiget krav menes lønmodtagerkrav op til niveauet i arbejdsklausulen.

Såfremt betingelsen for at tilbageholde vederlag er opfyldt, og det tilbageholdte vederlag som følge af manglende dokumentation ikke kan udbetales til de pågældende medarbejdere, tilfalder det tilbageholdte vederlag Københavns Kommune.

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af klausulens afsnit 1. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 5.000 kr. pr. dag, indtil overtrædelsen er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Hvis en underleverandør overtræder klausulens afsnit 1, er Leverandøren ansvarlig for at sikre, at underleverandøren lever op til klausulen. Såfremt underleverandøren groft misligholder eller gentagende gange overtræder klausulens afsnit 1, kan Københavns Kommune kræve, at Leverandøren opsiger samarbejdet med underleverandøren. Opsigelse af samarbejdet med en underleverandør berettiger ikke Leverandøren til en kompensation eller forlængelse af kontraktens periode.

### **3.2. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af klausulens afsnit 2**

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af klausulens afsnit 2. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til DKK 5.000 kr. pr. dag indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

## **4. Besøg på arbejdspladsen**

Københavns Kommune eller en tredjepart vil i kontraktens løbetid løbende kunne foretage uanmeldte besøg på arbejdspladsen for at sikre overholdelse af Arbejdsklausulen.

## **5. Københavns Kommunes aftalestyringssystem**

Leverandøren skal ved kontraktindgåelse indberette og løbende opdatere basisoplysninger på sig selv og sine underleverandører i

Københavns Kommune til en hver tid anvendte Aftalestyringssystem, hvor relevante oplysninger om Københavns Kommunes kontrakter forefindes.



## **Bilag M.0**

**Databehandleraftale (Bilag M.0. - M.0.2.) og Uddy-  
bende IT-sikkerhedsregler (Bilag M.1.)**

## Bilag M.0.

# Databehandleraftale

# DATABEHANDLERAFTALE

Københavns Kommune

og

**[Leverandøren]**

System: **[Indsæt systemer]**

System:





[Indsæt systemer]

### Databehandleraftale

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Danmark

CVR-nummer: 64942212

("den Dataansvarlige")

og

[Navn på Databehandler]

[Adresse]

[Land]

CVR-nummer: [CVR-nr.]

("Databehandleren")

(hver for sig kaldet en "Part" og samlet "Parterne")

har indgået nærværende Databehandleraftale.

# DATABEHANDLERAFTALE

("Aftalen")

om Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige.

## Præambel

Københavns Kommune varetager en række myndighedsopgaver m.v. De fleste af disse opgaver er nærmere reguleret i lovgivningen. Når kommunen varetager disse opgaver, behandler kommunen i stort omfang personoplysninger om borgere og medarbejdere som Dataansvarlig. Kommunen skal i den forbindelse overholde reglerne i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, og kommunen skal som Dataansvarlig i den forbindelse sikre sig, at der er hjemmel til den behandling, som en Databehandler instrueres i at foretage.

Som led i overholdelsen af disse databeskyttelsesregler vil kommunen indgå Databehandleraftaler som efter databeskyttelsesforordningen er en forudsætning for, at Databehandlere kan løse opgaver på vegne af kommunen efter instruks.

Denne Aftale sikrer, at Parterne overholder kravene i databeskyttelsesforordningen til indholdet af Databehandleraftaler.

## 1. De behandlede personoplysninger

### 1.1

Aftalen er indgået i forbindelse med Parternes indgåelse af aftale vedrørende Rammeaftale om køb af specialiserede indsatser for ledige med rocker- eller banderelationer fra den **[1. juli 2020]** ("Hovedaftalen").

### 1.2

Aftalen regulerer Databehandlerens behandling af personoplysninger i forbindelse med Hovedaftalen. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Aftalen og Hovedaftalen vedrørende behandling af personoplysninger har Aftalen forrang. Andre spørgsmål end behandling af personoplysninger reguleres af Hovedaftalen. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Aftalen og Hovedaftalen om andre spørgsmål end behandling af personoplysninger har Hovedaftalen forrang.

### 1.3

Aftalen og Hovedaftalen er indbyrdes afhængige, og kan ikke opsiges særskilt. Aftalen kan dog – uden at Hovedaftalen opsiges – erstattes af en anden gyldig Databehandleraftale.

### 1.4

Databehandleren forpligter sig til at efterleve den Dataansvarliges Informationsikkerhedspolitik og Informationsikkerhedsregulativ i forbindelse med sin behandling af personoplysninger for den Dataansvarlige. En uddybning heraf fremgår af bilag 3, afsnit 2.1.

### 1.5

Databehandleren behandler de typer af personoplysninger, som fremgår af bilag 1, på vegne af den Dataansvarlige. Personoplysningerne angår de i bilag 1 oplyste registrerede personer og den nærmere beskrevne behandling. Bilag 2 indeholder en liste over de eventuelle Underdatabehandlere, som den Dataansvarlige har godkendt. Bilag 3 indeholder en nærmere instruks om, hvilken behandling Databehandleren skal foretage på vegne af den Dataansvarlige (behandlingens genstand), hvilke sikkerhedsforanstaltninger der som minimum skal iagttages, samt hvordan den Dataansvarlige ved tilsyn kan sikre sig, at behandlingen overholder kravene i databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesloven og Aftalen.

### 1.6

Den Dataansvarlige er berettiget til at slette og/eller tilføje yderligere typer af personoplysninger og/eller registrerede personer til ovenstående liste ved fremsendelse af en ny liste over personoplysninger og/eller registrerede personer til Databehandleren.

## 2. Formål

### 2.1

Databehandleren må alene behandle personoplysninger til formål, som er nødvendige for:

- At levere den bestilte indsats i overensstemmelse med Leverandørens løsningsbeskrivelse og Kontrakten i øvrigt.
- At rapportere borgerens udvikling og levere bidrag til sagsbehandlingen (leverandørrapport) til Jobcenter København via udbudsportalen/udviklingsmål (eller lignende system, der stilles til rådighed af Københavns Kommune i den eller de skabeloner, som forvaltningen ønsker tilbagemelding i).
- At registrere (rapportere) dagligt fravær via udbudsportalen og følge de øvrige arbejds gange for fravær.

- At fakturere Jobcenter København via den løsning, som stilles til rådighed via udbudsportalen (eller lignende system, der stilles til rådighed af Københavns Kommune).

Databehandleren må benytte data til rådighed til udarbejdelse af statistisk materiale i forbindelse med effektmålinger og PT til bl.a. udbudsmateriale. Databehandleren må ligeledes benytte data til udarbejdelse af anonymiserede cases på fx egen hjemmeside eller i løsningsbeskrivelser til udbud.

### **3. Databehandlerens forpligtelser**

#### **3.1**

Databehandleren må alene behandle de af den Dataansvarlige overførte personoplysninger i overensstemmelse med den Dataansvarliges instrukser medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt.

#### **3.2**

Databehandleren underretter omgående den Dataansvarlige, hvis en instruks efter Databehandlerens mening er i strid med databeskyttelsesforordningen eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

#### **3.3**

Databehandlerens behandling skal indtil den 25. maj 2018 særligt leve op til reglerne i persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen.

#### **3.4**

Databehandleren skal fra den 25. maj 2018 særligt leve op til reglerne i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

#### **3.5**

I bilag 3 er en nærmere instruks om, hvilken behandling Databehandleren skal foretage på vegne af den Dataansvarlige (behandlingens genstand), hvilke sikkerhedsforanstaltninger der skal iagttages, samt hvordan den Dataansvarlige kan sikre sig, at behandlingen overholder kravene i databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesloven og Aftalen.

#### **3.6**

Databehandleren skal på den Dataansvarliges anmodning redegøre for og/eller dokumentere, at Databehandleren opfylder kravene i databeskyttelseslovgivningen, herunder fremvise dokumentation for

Databehandlerens datastrømme og procedurer/politikker for behandling af personoplysninger.

### **3.7**

Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise Databehandlerens overholdelse af kravene i databeskyttelsesforordningen og Aftalen, til rådighed for den Dataansvarlige og giver mulighed for og bidrager til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den Dataansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den Dataansvarlige. Den nærmere procedure for den Dataansvarliges tilsyn med Databehandleren fremgår af Aftalens bilag 3.

### **3.8**

Den Dataansvarliges tilsyn med eventuelle Underdatabehandlere sker gennem Databehandleren. Den nærmere procedure herfor fremgår af Aftalens bilag 3.

### **3.9**

Databehandleren er forpligtet til at give myndigheder, der efter den til enhver tid gældende lovgivning har adgang til den Dataansvarliges og Databehandlerens faciliteter, eller repræsentanter, der optræder på myndighedens vegne, adgang til Databehandlerens fysiske faciliteter mod behørig legitimation.

### **3.10**

Databehandleren sikrer, at kun de personer, der autoriseres hertil, har adgang til de personoplysninger, der behandles på vegne af den Dataansvarlige. Adgangen til oplysningerne skal derfor straks lukkes ned, hvis autorisationen fratages eller udløber. Der må alene autoriseres personer, for hvem det er nødvendigt at have adgang til personoplysningerne for at kunne opfylde Databehandlerens forpligtelser over for den Dataansvarlige. Databehandleren sikrer, at de personer, der er autoriseret til at behandle personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige, har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt. Databehandleren skal efter anmodning fra den Dataansvarlige fremvise dokumentation for, at de relevante medarbejdere er underlagt en sådan forpligtelse samt at de er orienteret om, at fortroligheds- og tavshedspligten fortsætter efter endt ansættelse og aftalens ophør.

### **3.11**

Databehandleren underretter uden unødigt forsinkelse den Dataansvarlige senest 12 timer efter at være blevet opmærksom på, at der er sket brud på persondatasikkerheden hos Databehandleren eller en eventuel Underdatabehandler. Underretningen skal bestå af oplysning om, at der

er sket et brud på persondatasikkerhed samt en kort beskrivelse af karakteren og det umiddelbare omfang.

I umiddelbar forlængelse heraf bistår Databehandleren løbende den Dataansvarlige med de oplysninger, som er nødvendige for, at den Dataansvarlige kan efterleve sine forpligtelser i forbindelse med et brud på persondatasikkerheden, herunder eventuel underretning af de registrerede og anmeldelse af bruddet til tilsynsmyndigheden. Inden for 48 timer fra det konstaterede brud på persondatasikkerheden afgiver Databehandleren så vidt muligt en endelig redegørelse for hændelsen til den Dataansvarlige. Redegørelsen skal mindst indeholde de oplysninger, som den Dataansvarlige efter databeskyttelsesforordningens artikel 33, stk. 3, er forpligtet til at give til tilsynsmyndigheden.

### 3.12

Databehandleren iværksætter alle foranstaltninger, som kræves i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 32, hvoraf det bl.a. fremgår, at der under hensyntagen til det aktuelle niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder skal gennemføres passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til disse risici. Denne forpligtelse indebærer, at Databehandleren skal foretage en risikovurdering, og herefter gennemføre foranstaltninger for at imødegå identificerede risici. Der kan herunder bl.a. være tale om følgende foranstaltninger:

- Pseudonymisering og kryptering af personoplysninger
- Evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester
- Evne til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse
- En procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed

### 3.13

Ved vurderingen af, hvilket sikkerhedsniveau der er passende, tages der navnlig hensyn til de risici, som behandling udgør, navnlig ved hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring, uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysninger, der er transmitteret, opbevaret eller på anden måde behandlet. Databehandleren skal i forbindelse med ovenstående i alle tilfælde iværksætte det sikkerhedsniveau og de eventuelle foranstaltninger, som måtte være specificeret nærmere i bilag 3.

### 3.14

Databehandleren bistår, under hensyntagen til behandlingens karakter, så vidt muligt den Dataansvarlige ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med opfyldelse af den Dataansvarliges forpligtelse til at besvare anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som fastlagt i databeskyttelsesforordningens kapitel 3. Der kan herunder bl.a. være tale om følgende rettigheder:

- Opfyldelse af oplysningspligten ved indsamling af oplysninger hos den registrerede
- Opfyldelse af oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede
- Overholdelse af den registreredes indsigtsret
- Overholdelse af den registreredes ret til berigtigelse
- Overholdelse af den registreredes ret til begrænsning af behandling
- Opfyldelse af underretningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling
- Overholdelse af den registreredes ret til indsigelse
- Overholdelse af den registreredes ret til ikke at være genstand for automatiske individuelle afgørelser, herunder profilering

### 3.15

Databehandleren bistår den Dataansvarlige med at sikre overholdelse af den Dataansvarliges forpligtelser i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 32-36 under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, jf. art 28, stk. 3, litra f. Der kan herunder bl.a. være tale om følgende foranstaltninger:

- Gennemførelse af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til de risici, der er forbundet med behandlingen
- Anmeldelse af brud på persondatasikkerheden til Datatilsynet uden unødigt forsinkelse og om muligt senest 72 timer, efter at den Dataansvarlige er blevet bekendt med bruddet
- Underrettelse - uden unødigt forsinkelse - af den/de registrerede om brud på persondatasikkerheden, når et sådant brud sandsynligvis vil indebære en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder
- Gennemførelse af en konsekvensanalyse, hvis en type behandling sandsynligvis vil indebære en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder
- Høring af Datatilsynet inden behandling, hvis en konsekvensanalyse viser, at behandlingen vil føre til høj risiko i mangel af foranstaltninger truffet af den Dataansvarlige for at begrænse risikoen

## **4. Overførsel af oplysninger til Underdatabehandlere eller tredjeparter**

### **4.1**

Databehandleren opfylder de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2 og 4, for at gøre brug af en anden Databehandler (Underdatabehandler) til behandling af personoplysninger omfattet af Aftalen.

### **4.2**

Databehandleren må således ikke gøre brug af en anden Databehandler (Underdatabehandler) uden forudgående specifik eller generel skriftlig godkendelse fra den Dataansvarlige.

### **4.3**

I tilfælde af generel skriftlig godkendelse skal Databehandleren underrette den Dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller erstatning af andre Databehandlere og derved give den Dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer.

### **4.4**

Den Dataansvarliges betingelser for Databehandlerens brug af eventuelle Underdatabehandlere fremgår af Aftalens bilag 2.

### **4.5**

Den Dataansvarliges eventuelle godkendelse af specifikke Underdatabehandlere er anført i Aftalens bilag 2.

### **4.6**

Når Databehandleren har den Dataansvarliges godkendelse til at gøre brug af en Underdatabehandler, sørger Databehandleren for at pålægge Underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der er fastsat i Aftalen, gennem en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at Underdatabehandleren vil gennemføre de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen opfylder kravene i denne forordning.

### **4.7**

Databehandleren er således ansvarlig for – igennem indgåelsen af en Underdatabehandler-aftale – at pålægge en eventuel



Underdatabehandler de forpligtelser, som Databehandleren selv er underlagt efter databeskyttelsesreglerne og Aftalen med tilhørende bilag.

#### **4.8**

Relevante uddrag af underdatabehandleraftalen og eventuelle senere ændringer hertil sendes i kopi til den Dataansvarlige, som herigennem har mulighed for at sikre sig, at der er indgået en gyldig aftale mellem Databehandleren og Underdatabehandleren.

#### **4.9**

Hvis Underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver Databehandleren fuldt ansvarlig over for den Dataansvarlige for opfyldelsen af Underdata-behandlerens forpligtelser.

#### **4.10**

Tilsynet med eventuelle Underdatabehandleres overholdelse af databeskyttelsesreglerne og Aftalen føres af Databehandleren på vegne af den Dataansvarlige. Der henvises til Aftalens bilag 3.

## **5. Overførsel af oplysninger til tredjelande**

### **5.1**

Databehandleren må alene foretage overførsel (overladelse, videregivelse samt intern anvendelse) af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer efter dokumenteret instruks eller godkendelse fra den Dataansvarlige, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt. I så fald underretter Databehandleren den Dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser, jf. art 28, stk. 3, litra a.

### **5.2**

Den Dataansvarliges eventuelle instruks eller godkendelse af, at der foretages overførsel af personoplysninger til et tredjeland, vil fremgå af Aftalens bilag 3.

Databehandleren må således bl.a. ikke træffe selvstændige beslutninger om at;

- videregive personoplysningerne til en Dataansvarlig i et tredjeland,
- overlade behandlingen af personoplysninger til en Underdatabehandler i et tredjeland eller
- lade oplysningerne behandle i en anden af Databehandlerens afdelinger, som er placeret i et tredjeland.

Kommunen giver alene en instruks om eller godkendelse til overførsel af personoplysninger til et tredjeland, når der foreligger en ekstra hjemmel hertil i databeskyttelsesforordningens kapitel 5.

## **6. Ansvar**

### **6.1**

I tilfælde af Databehandlerens overtrædelse af nærværende Databehandleraftale, herunder ved manglende overholdelse af gældende databeskyttelseslovgivning, er Databehandleren ansvarlig efter dansk rets almindelige regler og artikel 82 i databeskyttelsesforordningen.

### **6.2**

I intet tilfælde skal en part være ansvarlig for indirekte tab eller følgeskadedetab, som den anden art måtte ifalde under eller i forbindelse med denne Aftale.

## **7. Ikrafttrædelse og ophør**

### **7.1**

Aftalen træder i kraft ved underskrift.

### **7.2**

Aftalen er gældende, så længe behandlingen består eller til Aftalen opsiges eller eventuelt ophæves.

### **7.3**

Aftalen kan af begge parter kræves genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder i Aftalen giver anledning hertil.

### **7.4**

I tilfælde af Aftalens ophør forpligtes Databehandleren til, efter den Dataansvarliges valg, at slette eller tilbagelevere alle personoplysninger til den Dataansvarlige, samt at slette eksisterende kopier, medmindre EU-retten eller national ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

## **8. Lovvalg og værneting**

### **8.1**

Aftalen reguleres af dansk ret dog undtaget danske lovvalgsregler.

## **8.2**

Ethvert krav og enhver tvist, der udspringer eller på anden måde er forbundet med Aftalen, skal afgøres ved Københavns Byret.

## 9. Underskrifter og kontaktpersoner

### 9.1

Aftalen er underskrevet i to enslydende, originale eksemplarer, hvoraf hver Part modtager et eksemplar.

\*\*\*

På vegne af den Dataansvarlige:

På vegne af Databehandleren:

---

Navn: Jakob Franck

Navn:

Dato og sted: København, den

Dato og sted:

Kontaktpersoner hos den Dataansvarlige og Databehandleren

Navn: Jakob Franck

Navn:

Stilling: Driftscontroller

Stilling:

Tlf.: 2637 0773

Tlf.:

E-mail: tz62@kk.dk

E-mail:

## Bilag 1

### Typen af personoplysninger og registrerede personer

#### Registrerede personer

Målgruppen for rammeaftalen er: Ledige med rocker- eller banderelationer med bopæl i Københavns Kommune.

#### Kategorier af personoplysninger

Alle person-, kontakt, og betalingsoplysninger, som Leverandøren kommer i besiddelse af ved gennemførelsen af Kontrakten, herunder via udbudsportalen såsom fx alder, køn, cpr-nummer mv.

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter Aftalens ikrafttræden. Behandlingen har følgende varighed:

#### Behandlingens påbegyndelse og Aftalens varighed

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter Hovedaftalens ikrafttræden.

En sikkerhedshændelse, hvor personoplysninger er blevet kompromitteret i alvorlig grad, kan medføre, at aftaleforholdet opsiges. Kunden kan opsige pågældende aftaleleverance, hvis der på baggrund af en sikkerhedshændelse af alvorlig karakter og efter påkrav ikke er implementeret tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger til at imødegå lignende hændelser.

Tavshedspligtsbestemmelserne ophører ikke ved denne Databehandleraftales ophør.

Behandlingen er tidsbegrænset og varer indtil Hovedaftalen opsiges eller ophæves af en af parterne.

Såfremt Databehandleren af ikke uvæsentlige grunde ikke er i stand til at sikre en korrekt behandling af Kundens Data i overensstemmelse med denne Databehandleraftale, indvilliger Databehandleren i straks at underrette Kunden herom. Kunden er til enhver tid berettiget til at suspendere dataoverførsel og/eller Aftaler, hvortil den manglende overholdelse kan henføres.

Denne Databehandleraftale indgås ved begge parter underskrivelse og gælder, indtil Hovedaftalen forudgående denne Databehandleraftale opsiges.

Uanset Hovedaftalens formelle aftaleperiode, skal denne Databehandleraftale gælde så længe som Databehandleren behandler Kundens Data.

## **VITAS**

VITAS er et system, som benyttes til at udfærdige ansøgninger om løn-tilskud og virksomhedspraktikker til borgere. Leverandørens rolle er at hjælpe virksomheden og borgeren med at starte ansøgningen op. I den forbindelse giver VITAS leverandøren adgang til personfølsomme oplysninger om borger og fortrolige oplysninger om virksomheder.

Leverandør adgang gives kun på det p-nummer, som er tilknyttet aftalen med Jobcenter København. Der er således ikke mulighed for at give adgang til eventuelle underleverandører. Der gives kun adgang til VITAS, hvis aftalen med Jobcenter København er, at leverandøren skal medvirke til at få borgerne i virksomhedsrettet forløb.

Medarbejdere hos leverandøren kan kun få adgang, hvis de udstyres med et certifikat med VITAS adgang på det p-nummer, som er tilknyttet aftalen med Jobcenter København.

## Bilag 2

### Underdatabehandlere

#### Betingelser for Databehandlerens brug af eventuelle Underdatabehandlere

Databehandleren må alene gøre brug af Underdatabehandlere efter forudgående specifik skriftlig godkendelse fra den Dataansvarlige. Den Dataansvarliges godkendelse af konkrete Underdatabehandlere ved Databehandleraftalens indgåelse er anført nedenfor.

#### Godkendte Underdatabehandlere

Den Dataansvarlige har ved Databehandleraftalens ikrafttræden godkendt anvendelsen af følgende Underdatabehandlere:

Navn	CVR-nr	Adresse	Beskrivelse af behandling
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]

Databehandleren indestår for, at enhver Underdatabehandler, som der indgås aftale med efter indgåelsen af nærværende Databehandleraftale, er pålagt de samme forpligtelser, som Databehandleren selv er pålagt efter lovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag.

Når det i Aftalen eller bilag hertil f.eks. er angivet, at "Databehandleren" foretager visse behandlingsskridt eller iværksætter bestemte sikkerhedsforanstaltninger, betyder det således, at behandlingen altid skal leve op til de angivne krav og foretages inden for den Dataansvarliges instrukser, uagtet at en del af behandlingen foretages af en Underdatabehandler. De krav og forpligtelser, som følger af Aftalen med tilhørende bilag, vil derfor være gældende for både Databehandleren og eventuelle Underdatabehandlere.

Databehandleren er herefter ansvarlig for, at personoplysninger omfattet af denne aftale aldrig bliver behandlet til andre formål eller på andre måder end aftalt med den Dataansvarlige - hverken af Databehandleren selv eller af eventuelle Underdatabehandlere.

For så vidt angår de underdatabehandlere, som Databehandleren allerede har aftaler med på tidspunktet for indgåelse af nærværende Databehandlertaler gælder, at disse skal være underlagt samme forpligtelser, som Databehandleren selv er pålagt efter lovgivningen.



## Bilag 3

### Instruks

## 1. Behandlingens genstand

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige sker ved, at Databehandleren udfører følgende behandlingsskridt i Udbudsportalen og Udviklingsmål:

Udbudsportalen anvendes til administration af borgere i aktivitet hos Databehandleren, herunder via Leverandørrapporter, som sker via Udviklingsmål. Udviklingsmål bruges som opfølgings- og samtaleredskab til borgere og medarbejdere. Databehandleren tilgår Udviklingsmål via borgerens sag i Udbudsportalen, hvor der åbnes et link mellem systemerne.

Databehandleren modtager bestilling på aktivitet fra København Kommunes beskæftigelsessystem, som sendes til Udbudsportalen. Bestillingen indeholder borgernes personoplysninger, og bliver enten godkendt eller afvist af Databehandleren i Udbudsportalen. Godkendes bestillingen starter borgeren i aktivitet hos Databehandleren, hvor det er Databehandlerens ansvar at registrere fravær på borgeren, og udarbejde progressionsrapporter i Udviklingsmål. Borgerens sag i Udviklingsmål er mulig at tilgå fra Udbudsportalen fra startdato - til slutdatoen + 28 dage. Herefter vil adgangen være lukket for tilgang til borgerens sag.

Efter endt aktivitet kan Databehandleren anvende Udbudsportalen til styring, beregning og fakturering af vederlag i forbindelse med bestillingen hos Københavns Kommune.

## 2. Behandlingssikkerhed

### 2.1 Foranstaltninger som følge af Københavns Kommunes Informationssikkerhedspolitik og Informationssikkerhedsregulativ

Databehandlerens forpligtelse til at efterleve den Dataansvarliges gældende Informationssikkerhedspolitik og Informationssikkerhedsregulativ, jf. Aftalens punkt 1.4, betyder i praksis, at Databehandleren navnlig forpligter sig til at iagttage nedenstående forhold:

- At Databehandleren arbejder systematiseret med sikkerhed med afsæt i anerkendte principper og standarder inden for informationsikkerhed, f.eks. ISO 27001 eller tilsvarende (Informationssikkerhedsregulativets punkt 1.2)
- At Databehandleren skal sikre, at modstridende funktioner og ansvarsområder, medmindre det ikke er muligt, adskilles for at nedsætte muligheden for uautoriseret eller utilsigtet anvendelse, ændring eller misbrug af kommunens informationsaktiver. I tilfælde, hvor det er særligt vanskeligt eller uladsiggørligt at gennemføre egentlig funktionsadskillelse, skal andre sikkerhedsforanstaltninger iværksættes gennem overvågning af aktiviteter, tilsyn mv. (Informationssikkerhedsregulativets punkt 2)
- At Databehandleren sikrer sig, at dets ansatte er instrueret i relevante regler om navnlig informationsikkerhed og databeskyttelse (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.3)
- At Databehandleren ved væsentlige ændringer af it-systemer og infrastruktur orienterer den Dataansvarlige herom med henblik på, at den Dataansvarlige kan foretage fornyede risikovurderinger og sikkerhedsforanstaltninger (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.4)
- At Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med at foretage løbende opfølgning og tilsyn, som nærmere beskrevet i Aftalens bilag 3 (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.6 og 3.7)
- At Databehandleren i tilknytning til Aftalens punkt 3.11 ligeledes skal afrapportere om yderligere hændelser, som er af væsentlig økonomisk betydning for den Dataansvarlige, som medfører et øget risikoniveau for behandlingen af data eller som i øvrigt må betragtes som en sikkerhedshændelse (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.8 og 3.10)
- At Databehandleren som følge af sikkerhedshændelser eller andre identificerede forhold, der truer informationsikkerheden, skal iværksætte foranstaltninger, der nedsætter eller eliminerer konsekvenserne af de u hensigtsmæssige forhold (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.9)
- At Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med besvarelse på anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som angivet i Aftalens punkt 3.14 (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.10)
- At Databehandleren har processer (et beredskab) for, at driften af et system genoptages i tilfælde af et nedbrud (informationssikkerhedsregulativets punkt 3.11).

## 2.2 Øvrige sikkerhedsforanstaltninger

Databehandleren gennemfører – i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 32 – passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til de risici, der er forbundet med behandlingen.

Der er tale om behandling af en stor mængde personoplysninger omfattet af databeskyttelsesforordningens artikel 9 om "særlige kategorier af personoplysninger", hvorfor der skal etableres et højt sikkerhedsniveau".

Databehandleren er herefter berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger der skal anvendes for at skabe det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau omkring oplysningerne. Hvis den Dataansvarlige har instrueret Databehandleren i at foretage bestemte sikkerhedsforanstaltninger, skal Databehandleren dog - i alle tilfælde - gennemføre de følgende omtalte foranstaltninger.

Den Dataansvarlige stiller følgende krav:

- Det er til enhver tid Databehandlerens pligt at sikre, at det leverede System og Leverancen i øvrigt overholder love og regler herunder bl.a.:
  - Databeskyttelsesloven
  - Regulativ for informationssikkerhed i Københavns Kommune
  - Vejledning af juni 2018 om databeskyttelse gennem design og standardindstillinger
- Databehandleren skal sikre, en sikker krypteret transmission af data fra Systemet til Databehandlerens netværk.
- Databehandleren skal sikre, en sikker krypteret transmission af data fra Databehandlerens netværk til hjemme-/fjernarbejdspladser/mobile enheder.
- Databehandleren skal sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester
- Databehandleren skal kunne genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse
- Databehandleren skal have procedurer for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlings-sikkerhed.
- Databehandleren skal have fastlagte procedurer for håndtering af sikkerhedshændelser, som sikre at der hurtigt bliver grebet ind og fulgt op på sikkerhedshændelser.
- Databehandleren skal sikre beskyttelse af data, hvor de opbevares
- Databehandleren skal sikre fysisk sikring af lokaliteter, hvor der behandles personoplysninger
- Databehandleren skal sikre, at anvendelse af hjemme-/fjernarbejdspladser/mobile enheder sker på en sådan måde, at det kun er autoriserede medarbejdere, som kan tilgå systemet.
- Databehandleren skal sikre, at Systemet er beskyttet mod skadelige programmer, og at Systemet kun kan tilgås med autoriseret adgang.
- Databehandleren skal sikre, at kun Brugere, som har tildelte rettigheder til Systemet, må kunne tilgå Systemet.

- Databehandleren skal sikre, at hver Bruger alene må kunne foretage de handlinger, som vedkommende er autoriseret til.
- Databehandleren skal en gang årligt, senest ved udgangen af april måned, fremsende en samlet liste over hvem, der har adgang til Systemet hos Databehandleren og dennes Underleverandører.
- Databehandleren skal sikre, at der sker registrering af Brugerens rettigheder samt Brugerens handlinger i Systemet.
- Registreringen skal altid minimum indeholde oplysning om:
  - o Oprettelse/ændring og sletning af brugerident samt hvilken brugerident der har foretaget autorisationen.
  - o Tidspunkt, brugeridentifikation.
  - o Type af anvendelse og angivelse af den person (eller det værdis-data), de anvendte oplysninger vedrørte.
  - o Det anvendte søgekriterium.
  - o Registrering af alle succesfulde eller afviste adgangsforsøg.
  - o Andre oplysninger, som systemejer finder relevant for efterforskning af uautoriserede adgangsforsøg.
  - o Aktiviteter udført af systemadministratorer og andre med særlige rettigheder logges. Hvor det er teknisk muligt skal der være etableret funktionsadskillelse, således at systemadministratorer ikke selv kan ændre log informationer.

### Lokalitet for behandlingen

Navn	CVR-nr	Adresse	Beskrivelse af behandling
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]

Behandling af de af aftalen omfattede personoplysninger kan ikke uden den Dataansvarliges skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end de ovenfor anførte.

### Opbevaring og opbevaringsperioder

Databehandleren skal opbevare personoplysningerne i hele aftaleperiodens længde samt i op til et år herefter. Personoplysningerne skal efter den Dataansvarliges beslutning tilbageleveres eller slettes. Databehandleren er dog berettiget til at opbevare en kopi af personoplysningerne, hvis EU/EØS-lovgivning eller EU-/EØS-medlemsstaternes nationale ret foreskriver, at Databehandleren opbevarer

personoplysningerne, eller det er påkrævet til dokumentation af de ydelser, der leveres til Kunden.

Udlevering af data følger det, der er aftalt i leveranceaftalen for den konkrete leverance. Kunden har ret til på et hvilket som helst tidspunkt i perioden, hvor leveranceaftalen gælder, at få udleveret al data, der er en del af Aftalen og som tilhører Kunden. Betaling for udlevering af data oppebæres af Kunden og afregnes efter forbrugt tid, til den enhver tid gældende standardtakst hos Databehandleren. De pågældende data og informationer skal udleveres efter Kundens nærmere rimelige anvisning. Databehandleren skal sikre, at værktøjer til at foretage dataudtræk er tilgængelige, så Databehandleren kan udlevere data til Kunden.

Ved Aftalens ophør er Kunden berettiget til at få udleveret samtlige data og informationer aftalen omfatter uanset årsagen til Aftalens ophør, og vederlaget er defineret i leveranceaftalen for den konkrete leverance. Dog er Databehandler ikke berettiget til at tilbageholde Dataansvarliges data trods udestående vederlag. Udlevering af data vil dog ikke være vederlagsfri for Kunden, for aftaler indgået før denne Databehandleraftale, hvor prisen på udlevering af data ikke er forbeholdt i kontraktsummen. Prisen afregnes efter forbrugt tid, til den enhver tid gældende standardtakst hos Databehandleren.

Udlevering af data skal ske til Kunden og/eller til en af Kunden udpeget tredjemand.

Hvis Kunden anmoder herom har Databehandleren pligt til at opbevare en backup kopi af sådanne data og informationer i op til 12 måneder efter Aftalens ophør. Såfremt Databehandleren inden udløbet af denne periode vil slette data, skal Kunden forinden skriftligt orienteres og gives et rimeligt varsel til enten selv at få etableret en backup eller anmode Databehandleren om fortsat at opbevare disse data i en længere periode, dog ikke udover den angivne periode på 12 måneder. Databehandleren skal efter Kundens skriftlige anvisninger slette data eller informationer af enhver art, der er kommet i Databehandlerens besiddelse i medfør af Aftalen, jf. dog Databehandlerens ret til fortsat opbevaring ovenfor.

### **Instruks eller godkendelse vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelände**

Databehandleren kan anvende Underleverandører udenfor Danmark, hvis de er godkendt af den Dataansvarlige.

Kommunen giver alene en instruks om eller godkendelse til overførsel af personoplysninger til et tredjeland, når der foreligger en ekstra hjemmel hertil i databeskyttelsesforordningens kapitel 5.

### **Den Dataansvarliges tilsyn med behandlingen hos Databehandleren**

Databehandleren skal træffe de nødvendige tekniske og organisatoriske foranstaltninger forelagt denne som Databehandler og skal til brug for de årligt afgivne revisorerklæringer foretage en beskrivelse af sit interne kontrolmiljø (interne kontroller) for hhv. driftsmiljøet (generelle it-kontroller) samt udviklingsmiljø.

Disse sikkerhedsforanstaltninger skal sikre mod, at Kundens Data:

- Hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller på anden vis forringes.
- Kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges eller i øvrigt behandles i strid med gældende regler, hvoraf følger, at Databehandleren til stadighed er forpligtet til at opretholde en rimelig og opdateret beskyttelse af Databehandlerens systemer, herunder af driftsmiljøet, hvor disse kan påvirke Databehandlerens levering af ydelser, mod ulovlig elektronisk eller fysisk indtrængen, hærværk, tyveri, hacking, edb-virus, "denial of service" (DDoS) angreb og andre lignende sikkerhedsmæssige brug, samt mod risiko for brand, storm, vandskade og andre forhold, der kan bringe Databehandlerens opfyldelse af Aftalen i fare eller ødelægge eller give uvedkommende adgang til Kundens it-systemer, og behandles i strid med gældende regler.

Bemærk at ovenstående ses som eksempler og ikke er udtømmende.

Revisorerklæringen sendes snarest muligt efter indhentelsen til orientering hos den Dataansvarlige. Den Dataansvarlige eller dennes revisor har herudover adgang til at føre tilsyn, herunder fysisk tilsyn, hos Databehandleren, når der efter den Dataansvarliges vurdering opstår et behov herfor. Dette kan fx være aktuelt, hvis den afgivne revisorerklæring påviser mangler eller giver anledning til uklarhed om, hvorvidt behandlingen hos Databehandleren lever op til kravene i databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Det kan ligeledes være tilfældet, hvis en konkret omstændighed, fx et sikkerhedsbrud, giver anledning til tvivl om beskyttelsen af personoplysningerne hos Databehandleren.

Den Dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med afholdelse af et fysisk tilsyn afholdes af den Dataansvarlige. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsagligt den tid), der er nødvendig for, at den Dataansvarlige kan gennemføre sit tilsyn. Den pågældende revisor skal være underlagt fortrolighed, enten aftalemæssigt

eller ved lov. I intet tilfælde kan den Dataansvarlige få adgang til fortrolige data vedrørende Databehandlerens kunder, samarbejdspartnere eller tredjeparter eller om Databehandlerens forretning, som ikke er genstand for denne Aftale.

Offentlige kontrolmyndigheder og andre myndigheder skal i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning inden for normal kontortid have adgang til uanmeldt at efterse, undersøge, kontrollere samt revidere data, datamedier og informationsbeholdninger hos Databehandleren. For Kundens interne revision og Kundens eksterne revisorer gælder samme rettigheder, dog forudsat at der afgives et rimeligt varsel til Databehandleren.

Databehandleren skal hvert år senest den 1. august det efterfølgende år fremlægge en generel type II-revisorerklæring for det forudgående år, såfremt der er tale om en kritisk applikation til Kunden efter Revisionsstandard ISAE 3000, udgivet af Foreningen af Statsautoriserede Revisors Revisionstekniske Udvalg (eller de revisionsstandarder, der måtte træde i stedet herfor), om generelle it-kontroller, herunder også i relation til behandlingen af personoplysninger.

Vurderer Kunden, at der som en følge af de udarbejdede revisorerklæringer er behov herfor, skal Databehandleren fremlægge en supplerende revisorerklæring udfærdiget specifikt i relation til Kundens forhold. Den supplerende revisorerklæring betales af Kunden

Auditeringer og udstedelser af erklæringer skal varsles af Kunden i rimelig tid, og sker på Kundens opfordring og Kunden afholder udgifter hertil.

### **Den Dataansvarliges tilsyn med behandling hos eventuelle Underdatabehandlere**

Databehandleren skal én gang årligt for egen regning indhente en revisionserklæring fra en uafhængig tredjepart angående Underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Revisionserklæringen sendes snarest muligt efter indhentelsen til orientering hos den Dataansvarlige. Databehandleren eller en repræsentant for Databehandleren har herudover adgang til at føre tilsyn, herunder fysisk tilsyn, hos Underdatabehandleren, når der efter Databehandlerens (eller den Dataansvarliges) vurdering opstår et behov herfor. Dette kan eksempelvis være aktuelt, hvis den afgivne revisionserklæring påviser mangler eller giver anledning til uklarhed om, hvorvidt behandlingen hos Underdatabehandleren lever op til kravene i databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Det kan ligeledes være tilfældet, hvis en konkret omstændighed, fx et

sikkerhedsbrud, giver anledning til tvivl om beskyttelsen af personoplysningerne hos Underdatabehandleren. Dokumentation for de afholdte tilsyn sendes snarest muligt til orientering hos den Dataansvarlige.

Den Dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse hermed afholdes af den Dataansvarlige. Den Dataansvarliges eventuelle deltagelse i et tilsyn hos Underdatabehandleren ændrer ikke ved, at Databehandleren også herefter har det fulde ansvar for Underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag.



CF 3. kontor - Integration og Vækst  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen



## **Bilag L**

### **Tavshedspligtserklæring**

# Tavshedspligtserklæring

**Erklæring om tavshedspligt og Københavns Kommunes (herefter benævnt "Ordregiver") it-sikkerhedsbestemmelser mv. for eksterne samarbejdspartnere (virksomheden) der som led i samarbejdet får adgang til Ordregivers fortrolige personoplysninger, følsomme personoplysninger eller værdioplysning.**

(Definitioner: Fortrolige og følsomme personoplysninger vil f.eks. sige: Etnisk tilhørsforhold, religion, sociale forhold, straffeforhold og helbredsoplysninger. Værdioplysning vil f.eks. sige: Oplysninger der har en væsentlig økonomisk eller forvaltningsmæssige værdi for Ordregiver, og hvor offentliggørelse vil forårsage væsentlige skade på Ordregivers forvaltning, omdømme eller økonomi. Det gælder visse økonomidata, data om it-infrastruktur, fortrolige forretningsplaner eller udbudsmateriale.)

I forbindelse med samarbejde med Ordregiver, erklærer samarbejdspartneren ved sin underskrift at acceptere følgende:

- At samarbejdspartneren (virksomheden) skal føre en liste over hvilke medarbejdere, der er eller måtte blive involveret i arbejdet med systemet. Listen skal indeholde medarbejdernes bruger-id og listen skal på anmodning udleveres til Ordregiver. Ordregiver kan - i særlige tilfælde - kræve underskrift fra hver enkelt medarbejder på listen, på en særlig tavshedspligtserklæring som Ordregiver udformer,
- At tavshedspligten efter straffeloven § 152 a også gælder for den, der er eller har været beskæftiget med opgaver, der udføres efter aftale med en offentlig myndighed,
- At være bekendt med tavshedspligtsreglerne for offentligt ansatte i forvaltningsloven § 27 og straffelovens § 152-152 f,
- At tavshedspligten efter straffeloven § 152 c også gælder for aftaleparters medhjælpere, herunder medarbejdere,
- At tavshedspligten ikke ophører ved samarbejdets eller medarbejderes ansættelses ophør,
- At overtrædelse af tavshedspligten kan medføre straf,
- At behandling af personoplysninger mv. skal ske i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder lov om behandling af personoplysninger (persondataloven), og
- Ordregivers it-sikkerhedspolitik og regulativ vedrørende it-sikkerheden i Ordregiver (se materialet på kk.dk) samt de uddybende it-sikkerhedsregler for Ordregiver (er vedlagt).

Erklæringen afgives på vegne af samarbejdspartner (virksomhed):

Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	



## **Bilag O**

**Samtykkeerklæring til anvendelse SMS og/eller e-mail  
(skabelon)**

## 1. Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail

Leverandøren kan anvende nedenstående skabelon til indhentning af samtykke fra borgeren omkring kommunikation via SMS og/eller e-mail. Læs i øvrigt mere om evt. SMS, - og e-mailkommunikation med borgerne i bilag E. Borgeren kan give samtykke til anvendelse af SMS og/eller e-mail.

## 2. Skabelon til samtykkeerklæring til SMS Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail

### Samtykkeerklæring til sms

Som led i [Leverandørens] forløb for Jobcenter København, Københavns Kommune - har [Leverandøren] brug for dit samtykke til at sende påmindelses- og servicebesked [sms'er og/eller e-mails] i forbindelse med din kontakt med [Leverandøren]. [SMS og/eller e-mails] er en ikke-sikker kommunikationsform, hvorfor beskederne ikke vil indeholde følsomme og fortrolige oplysninger om din sag. De vil dog blive brugt til fx at påminde om møder med [Leverandøren] eller evt. aflysninger. Samtykket gælder også [Leverandørens] underleverandører [indsæt navne på underleverandører]

#### 1.1 Hvem skal bruge dit samtykke?

Virksomhed: [Leverandør] og [Evt. underleverandører]

Ovenstående er en del af [Indsæt Leverandørens (og evt. underleverandørers) CVR-navn, CVR-adresse og CVR-nummer]

Københavns Kommune er dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger og har indgået en databehandleraftale med [Leverandøren].

#### 1.2 Hvad er formålet med behandlingen af dine personoplysninger?

[Leverandøren] ønsker dit samtykke til at sende [SMS og/eller e-mail] ved påmindelse og servicebeskeder, som led i dit forløb hos [Leverandøren], herunder fx møder, eller hvis der er behov for, at du kontakter [Leverandøren]. [SMS og/eller e-mail] bruges **ikke** til dialog om din sag/forløb hos [Leverandøren] og indeholder **ikke** følsomme eller fortrolige oplysninger.

Eksempler på [SMS og/eller e-mail] du kan modtage er:

Husk vores møde i dag kl. 14, vh Jens fra [Leverandøren]

Husk papirerne til vores møde i dag, vh Ida fra [Leverandøren]

### 1.2.1 Hvilke typer af personoplysninger behandler vi?

[Leverandøren] anvender kun almindelige personoplysninger i form af navn og [telefonnummer og/eller e-mailadresse]. Dine personoplysninger behandles [telefonisk og/eller elektronisk], idet oplysningerne indgår i påmindelses og servicebesked [SMS'erne og/eller e-mails].

### 1.3 Dit samtykke er frivilligt, og du kan altid trække det tilbage

Det er frivilligt, om du vil give os dit samtykke, men [Leverandøren] er forpligtet til at bede om dit samtykke ifølge reglerne i databeskyttelsesforordningen.

Hvis du vælger at give dit samtykke, kan du altid trække det tilbage på et senere tidspunkt.

Du kan trække dit samtykke tilbage ved at kontakte [Leverandøren]:

Virksomhed:

Adresse:

Telefonnummer:

### 1.4 Sådan giver du dit samtykke

Ved at udfylde nedenstående felter og sende erklæringen til [Leverandøren], giver du samtykke til, at [Leverandøren og underleverandører] må bruge dine personoplysninger, som er beskrevet ovenfor:

Navn:

CPR nr:

Evt. barns  
CPR nr.

Telefonnummer:

Dato:

Underskrift:



CF 3. kontor - Integration og Vækst  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen



## **Bilag P**

**Oplysningsskema om underleverandører**

Leverandøren skal oplyse navne mv. på den eller de juridiske personer, som forventes anvendt som underleverandører i forbindelse med udførelsen af evt. tildelt rammeaftale, jf. Kontraktens pkt. 4.3 og Udbudsbetingelsernes pkt. 4.

Underleverandør 1			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 2			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 3			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 4			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

<b>Navn på underskriver og dennes titel:</b>	
<b>Underskrift og dato:</b>	



CF 3. kontor - Integration og Vækst  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen



## **Bilag Q**

**Erklæring om erhvervsansvarsforsikring**

## 1. Erklæring om relevant og gyldig erhvervsansvarsforsikring

### 1.1. Vejledning til udfyldelse

Bilag Q er opdelt i 2 dele, hhv. ift. Tilbudsgivere, der er omfattet af Statens selvforsikring og ift. Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring.

Tilbudsgivere, der er omfattet af Statens selvforsikring underskriver selv erklæringen og indestår herved for, at de er omfattet af Undervisningsministeriets regler herom. Her udfyldes 0.

Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring skal have bilag Q underskrevet af sit forsikringselskab i forhold til opfyldelse af egnedskriteriet ift. forsikring jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.3.3. Her udfyldes 0.

### 1.2 Erklæring om at Leverandøren er omfattet af Statens selvforsikring

Undertegnede erklærer hermed at opfylde egnedskrav i udbuds-betingelsernes pkt. 7.3.3 via Statens selvforsikring jf. reglerne herfor som beskrevet af Undervisningsministeriet:

<https://www.uvm.dk/institutioner-og-drift/oekonomi-og-drift/regulere-institutioner/statens-selvforsikring/om-statens-selvforsikring>

<b>Dato:</b>	<b>Leverandøren:</b>
--------------	----------------------

### 1.3 Erklæring om at Leverandøren er forsikret af forsikringselskab

Undertegnede (relevant forsikringselskab) erklærer hermed at Leverandøren har relevant og gyldig erhvervsansvarsforsikring, jf. egnethedskrav i udbudsbetingelsernes pkt. 5.2.2.

Virksomhedens (forsikringselskabs) navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Kontaktperson:			

Såfremt Leverandøren vedlægger yderligere bevis herfor som bilag, kan Leverandøren angive bilagsnummer herpå.

--

<b>Dato:</b>	<b>Leverandøren:</b>
<b>Underskrift (forsikringselskabet):</b>	<b>Underskrivers (forsikringselskabet) navn og titel:</b>



CF 3. kontor - Integration og Vækst  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen



## **Bilag R**

**Erklæring om Leverandørens nøgletal**

## 1. Erklæring om Leverandørens økonomiske nøgletal

### 1.1 Vejledning

Såfremt en tilbudsgiver har afsluttet årsregnskabet for 2019, skal der angives nettoomsætning for 2017, 2018 og 2019. Angivelse af år skal i givet fald ændres i erklæringen.

## 2. Erklæring om Leverandørens økonomiske nøgletal

Oplysninger vedrørende Leverandøren			
Leverandørens navn:			
Adresse:			
Postnr. og by:			
Telefonnummer:			
CVR-nr:			
Virksomhedens etableringsår:			
Web adresse:			
Kontaktperson: Navn, tlf. og e-mail			
Leverandørens samlede <u>nettoomsætning</u> i de seneste tre disponible regnskabsår i danske kroner ekskl. Moms	År 2016	År 2017	År 2018

## 3. Den aktuelle økonomiske situation

Såfremt der siden udgangen af det senest godkendte regnskabsår er sket væsentlige ændringer af Leverandørens økonomiske og finansielle forhold, skal Leverandøren vedlægge en ledelses- eller revisorerklæring herom med en kortfattet redegørelse for ændringerne. Dette bilag kan anvendes til redegørelsen.

Ændringer anses i denne sammenhæng for at være væsentlige, hvis oplysning herom kan forventes at påvirke regnskabsbrugernes (herunder nuværende og mulige kreditorers og investorers) økonomiske beslutninger vedrørende virksomheden i negativ retning.

*[Skriv her såfremt der er sket væsentlige ændringer i den aktuelle økonomiske situation]*

Dato og sted	Virksomhedens navn	Underskriver



## **Bilag S**

**Erklæring om henvisning til andre virksomheders res-  
sourcer**

## 1. Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer

Undertegnede virksomhed erklærer hermed:

- at Leverandøren kan basere sin egnethed for så vidt, angår økonomisk og finansiell formåen og/eller teknisk og faglig formåen på undertegnede virksomhed i det i tilbuddet anførte omfang;
- at påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten
- at være juridisk forpligtet til at stille sin formåen til rådighed på undertegnede virksomhed; og
- at stille de i tilbuddet anførte ressourcer til rådighed for Leverandøren i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten.

**Undertegnede erklærer hermed, at Leverandøren kan basere sin egnethed for så vidt angår: (sæt kryds)**

Økonomiske og finansiell formåen	
Teknisk og faglig formåen	

**Virksomhed, som der stilles ressourcer til rådighed for (Leverandøren):**

Virksomhedsnavn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	

**Virksomhed, som stiller sine ressourcer til rådighed:**

Virksomhedsnavn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Underskrivers titel og navn:			
<b>Dato:</b>		<b>Under-</b> <b>skrift:</b>	







## **Bilag T**

**Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk,  
direkte og ubetinget hæftelse**

## 1. Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse

### 1.1 Deltagere i konsortium

Følgende virksomheder deltager i det konsortium, der den [Indsæt dato 2019] har afgivet tilbud i forbindelse med Københavns Kommunes, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ("Ordregiver") udbud vedrørende specialiserede indsatser til særligt udsatte unge. Tilføj linjer/tabel ved mere end 2 deltagere i konsortiet.

<b>Konsortiedeltager 1:</b>	[navn på virksomhed samt cvr-nr]
<b>Konsortiedeltager 2:</b>	[navn på virksomhed samt cvr-nr]

De deltagende virksomheder har i fællesskab udpeget:

Fælles befuldmægtiget			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	

som fælles befuldmægtiget, der har fuld prokura over for Ordregiver.

Undertegnede konsortiedeltagere erklærer samtidig hermed, at hver enkelt deltager hæfter solidarisk, direkte og ubetinget overfor Ordregiver i forbindelse med udførelsen af Kontrakten, som konsortiet måtte blive tildelt.

Konsortiedeltager 1			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	

Konsortiedeltager 2			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	



**Københavns Kommune**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

---

**RAMMEAFTALE OM**

**KØB AF SPECIALISEREDE INDSATSER TIL**

**LEDIGE MED ROCKER- ELLER**

**BANDERELATIONER**

---

**DATO: XX.XX.XXXX**



## Parterne

Undertegnede

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1577 København V

(herefter benævnt ”Ordregiver”)

og

medundertegnede

[Part 2]  
[adresse]  
[postnummer] [by]  
[land]

CVR-nummer: [nummer]

(herefter benævnt ”Leverandøren”)

har indgået nærværende rammeaftale med tilhørende bilag vedrørende køb af specialiserede indsatser til ledige med rocker- eller banderelationer i Københavns Kommune (herefter benævnt ”Kontrakten”) på følgende vilkår:

## Indholdsfortegnelse

<b>PARTERNE .....</b>	<b>2</b>
<b>INDHOLDSFORTEGNELSE.....</b>	<b>3</b>
<b>BILAG .....</b>	<b>6</b>
<b>1. INDLEDENDE BESTEMMELSER.....</b>	<b>7</b>
1.1 Baggrund og formål	7
1.2 Definitioner	7
1.3 Sprog og møntfod	8
<b>2. KONTRAKTENS GENSTAND .....</b>	<b>9</b>
2.1 Aftalegrundlag	9
2.1.1 Generelt	9
2.1.2 Eksklusivitet og omfang	9
2.2 Aftaleperioden	10
2.2.1 Generelt	10
2.2.2 Opsigelse	10
2.3 Leverandørens Ydelser	11
2.3.1 Generelt	11
2.3.2 Instruktion og vejledninger	11
2.3.3 Dokumentation	11
2.4 Miljøkrav	12
2.4.1 Generelt	12
2.4.2 Reduktion af miljøbelastning	12
2.5 Arbejdsmiljø	12
2.6 Bestilling	12
2.7 Ordrebekræftelse og afbestilling	12
2.8 Opfyldelsestidspunkt	13
2.8.1 Vedrørende lukkedage ifm. af en eller flere Ordres Opfyldelsestidspunkt(er)	13
2.9 Opfyldelsesstedet	13
2.10 Rettigheder	13

<b>3.</b>	<b>LEVERANDØRENS SAMFUNDSANSVAR.....</b>	<b>15</b>
3.1	Generelt	15
3.2	Hensynet til ledige borgere og praktikanter	15
3.3	Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder	15
<b>4.</b>	<b>SAMARBEJDE .....</b>	<b>16</b>
4.1	Kontaktpersoner	16
4.2	Leverandørens ydelser	16
4.2.1	Generelt	16
4.3	Underleverandører	16
4.4	Konsortium	17
4.5	Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	17
4.5.1	Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser	17
4.5.2	Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser	18
4.6	Kontrol og tilsyn	18
4.7	Habilitet	18
4.8	Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere	19
4.8.1	Krav til medarbejdere	19
4.8.2	Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere	19
4.8.3	Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere	19
4.9	Fortrolighed	20
<b>5.</b>	<b>ØKONOMI .....</b>	<b>21</b>
5.1	Vederlag	21
5.2	Regulering af vederlag	21
5.3	Betalingsbetingelser	21
5.3.1	Fakturering	21
5.3.2	Betalingsfrist	21
5.4	Modregning	22
5.5	Forsikring	22
5.6	Erstatningsansvar	22
5.6.1	Leverandørens erstatningsansvar	22
5.6.2	Ordregivers erstatningsansvar	23
5.6.3	Ansvarsbegrænsning	23
<b>6.</b>	<b>MISLIGHOLDELSBESTEMMELSER.....</b>	<b>24</b>



6.1	Forsinkelse	24
6.1.1	Generelt	24
6.1.2	Leverandørens forsinkelse	24
6.1.3	Ordregivers forsinkelse	24
6.2	Mangler	24
6.2.1	Generelt	24
6.3	Mangelbeføjelser	25
6.3.1	Afhjælpning	25
6.3.2	Forholdsmæssigt afslag	25
6.4	Bod	25
6.5	Ophævelse	26
6.5.1	Generelt	26
6.5.2	Ophævelse af Ordre	26
6.5.3	Ophævelse af Kontrakten	27
6.5.4	Leverandørens ophævelse	27
<b>7.</b>	<b>AFSLUTTENDE BESTEMMELSER.....</b>	<b>28</b>
7.1	Ændringer af Kontrakten	28
7.1.1	Ændringsprocedure	28
7.2	Pålagt ophør	29
7.3	Ændringer i Offentlig Regulering	29
7.4	Ordregivers ret til at bringe Kontrakten til ophør	29
7.5	Leverandørens konkurs	29
7.6	Force majeure	30
7.7	Tvister	30
7.8	Lovvalg og værneting	30
<b>8.</b>	<b>UNDERSKRIFTER .....</b>	<b>31</b>

# Bilag

Bilag A.0 – A.4.:	Kravspecifikation
Bilag B:	Målgruppebeskrivelse
Bilag C:	Betalings- og faktureringsbetingelser
Bilag D.0 – D.4:	Leverandørens løsningsbeskrivelse over tilbudte ydelser og priser
Bilag E:	Administrative krav
Bilag F:	Krav til leveringssted
Bilag G:	Samarbejdsorganisation
Bilag H:	Kvalitet og tilsyn
Bilag I:	IT-systemer
Bilag J:	Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
Bilag K:	Leverandørens samfundsansvar
Bilag L:	Arbejds klausul
Bilag M.0 – M.1:	Databehandleraftale og Uddybende IT-sikkerhedsregler
Bilag N:	Tavshedspligtserklæring
Bilag O:	Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
Bilag P:	Oplysningsskema om underleverandører
Bilag Q:	Erklæring om erhvervsansvarsforsikring
Bilag R:	Erklæring om Leverandørens nøgletal
Bilag S:	Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
Bilag T:	Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse
Bilag U:	Udbudsbetingelser
Bilag V:	Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces
Bilag X:	Udbudsbekendtgørelse

# 1. Indledende bestemmelser

## 1.1 Baggrund og formål

Formålet med Kontrakten er at sikre Ordregiver behov for løbende og til rette tid at få leveret specialiserede tilbud til ledige med rocker- eller banderelationer, jf. lov om aktiv beskæftigelsesindsats (Lov nr. 548 af 07/05/2019).

Kontrakten skal endvidere sikre Ordregiver rettidig og mangelfri levering af de ydelser, der er omfattet af Kontrakten med henblik på at opfylde Ordregivers egne behov eller Ordregivers forpligtelser i forhold til borgerne.

Kontrakten er indgået efter forudgående udbud [EU-udbud nr.] i overensstemmelse med afsnit III i lov nr. 1564 af 15. december 2015 (udbudsloven) med henblik på at sikre Ordregivers behov for løbende og til rette tid at få leveret specialiserede uddannelses- og beskæftigelsesrettede tilbud til ledige med rocker- eller banderelationer i Københavns Kommune, jf. bilag B.

## 1.2 Definitioner

Definitioner anvendes i Kontrakten inklusive underlæggende bilag.

Ved "Aftaleperiode" forstås den periode, i hvilken Kontrakten løber, dvs. Kontraktens varighed fra ikrafttræden til ophør.

Ved "Aktivitetstime" forstås det antal timer, der fremgår af en Ordre, hvor borgeren skal møde frem og deltage i uddannelses- eller beskæftigelsesrettede aktiviteter i henhold til Ordren. Se bilag E for nærmere definitioner aktivitetstimer og varianter af aktivitetstimer.

Ved "Arbejdsdag" forstås mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Ved "Arbejds klausul" forstås den i Kontrakten pkt. 3.3 og bilag L anførte klausul.

Ved "Bestilling" forstås Ordregivers anmodning om indgåelsen af en Ordre via Ordrestyringssystemet, som afventer accept af Leverandøren. Ved Leverandørens accept af Bestilling via Ordrestyringssystem dannes der en Ordre.

Ved "Dag" forstås hver af dagene i kalenderen, omfattende både hverdage, lørdage, søndage og helligdage.

Ved "Delkontrakt" forstås aftalen for et udbudsområde under Kontrakten.

Ved "Enkeltkøb" forstås når Ordregiver foretager køb af lignende Ydelse *uden* for Kontrakten, hvis det på baggrund af en konkret individuel vurdering, vurderes hensigtsmæssig ift. en borgers progression.

Ved "Kontrakten" forstås nærværende dokument med tilhørende bilag som anført under bilagsfortegnelsen og eventuelle senere allonger.

Ved "Kvartal" forstås tre på hinanden følgende kalendermåneder, dvs. enten månederne 1) januar, februar og marts, 2) april, maj og juni, 3) juli, august og september eller 4) oktober, november og december.

Ved "LAB" forstås Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats med tilhørende vejledninger og bekendtgørelser m.v.

Ved "Leverance" forstås de ydelser, som er omfattet af en given Ordre og Kontrakten i øvrigt.

Ved "Leverandør" forstås den juridiske enhed, som Ordregiver har indgået Kontrakten med.

Ved "Offentlig Regulering" forstås love, bekendtgørelser, cirkulærer og bindende EU-retsakter.

Ved "Opfyldelsestidspunkt" forstås det/de i Ordren fastsatte tidspunkt(er) og/eller tidsrum (start- og slutdato) for Leverandørens præstation/udførelse af Leverancen og Kontrakten i øvrigt. Det vil sige perioden hvor en borger er i forløb og tiden indtil at en endelig leverandørrapport er modtaget af Ordregiver.

Ved "Opfyldelsessted" forstås det/de i Ordren fastsatte sted(er) for levering af Leverancen. I Kontrakten anvendes også definitionen "Leveringsadresse" eller "Leveringssted", som synonym.

Ved "Ordre" forstås en via Ordrestyringssystemet af Leverandøren *accepteret Bestilling* (= Ordre). Det vil sige, at der ved en Ordre forstås en konkret aftale om levering af en bestemt mængde ydelser omfattet af Kontrakten, der indgås mellem Ordregiver og Leverandøren, jf. pkt. 2.6.

Ved "Ordregiver" forstås alle enheder under Jobcenter København, og som i overensstemmelse med Kontrakten er bemyndiget til at afgive Bestillinger og indgå Ordre, *samt* den enhed i Københavns Kommunes (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen), som har afholdt udbudsforretningen og indgået Kontrakten med Leverandøren.

Ved "Ordrestyringssystem" forstås det IT-system, som Ordregiver stiller til rådighed for Leverandøren og som understøtter udførelsen af Kontrakten. Se også bilag I - IT-systemer.

Ved "Parterne" forstås Leverandøren og Ordregiver (hver for sig benævnt "Part").

Ved "Tilbudsgiver" forstås en der afgiver tilbud på indeværende udbud.

Ved (Leverandørens) "Ydelse(r)" forstås alle ydelser, som Leverandøren skal levere til opfyldelse og overholdelse af Kontrakten), jf. bilag D, herunder i de konkrete Ordre. Ydelserne omfatter navnlig uddannelses- og beskæftigelsesrettet indsats til ledige med rocker- eller banderelationer jf. bilag B i Københavns Kommune efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

### 1.3 Sprog og møntfod

Dokumenter, som knytter sig til det i Kontrakten regulerede samarbejde, affattes på dansk, og alle betegnelser med hensyn til møntfod, mål og vægt er danske.

Alle priser er i danske kroner (DKK) eksklusive moms. I priserne er inkluderet de på tidspunktet for Kontraktens underskrift gældende afgifter, bortset fra moms.

Al mundtlig og skriftlig kommunikation mellem Leverandøren og Ordregiver skal foregå på dansk, medmindre andet forinden aftales mellem Parterne.

## 2. Kontraktens genstand

### 2.1 Aftalegrundlag

#### 2.1.1 Generelt

Det samlede aftalegrundlag udgøres af Kontrakten med tilhørende bilag, som er anført under bilagsfortegnelsen og i eventuelle senere allonger. Såfremt der er uoverensstemmelse mellem disse dokumenter, skal de fortolkes under anvendelse af følgende prioriteret rækkefølge:

1. Kontrakten
2. Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces (bilag V).
3. Udbudsbekendtgørelse (bilag X)
4. Udbudsbetingelser (bilag U)
5. Udbudsmateriale
6. Leverandørens tilbud (bilag D)

Kontrakten indeholder de vilkår, der skal gælde i retsforholdet mellem Parterne. Kontrakten fastsætter udtømmende de vilkår, som Parterne er blevet enige om. Der kan således ikke støttes ret på forhold, der fremgår af dokumenter, der er blevet udarbejdet forud for Kontraktens indgåelse, hvis sådanne dokumenter ikke genfindes i Kontrakten.

I tilfælde af indbyrdes uoverensstemmelse mellem Kontrakten (inklusive bilag) og en Ordre, har Kontrakten forrang over Ordren, medmindre det i forbindelse med den enkelte Ordre skriftligt er aftalt, at der er tilsigtet en fravigelse fra Kontrakten.

Hvor det i Kontrakten er anført, at Leverandøren eller Ordregiver skal give meddelelse, godkendelse, anmodning, påkrav eller tilsvarende til anden Part eller i øvrigt reagere over for anden Part, skal sådanne meddelelser, godkendelser, anmodninger, reaktioner og påkrav være skriftlige, medmindre andet fremgår.

Overskrifterne til bestemmelserne i Kontrakten er alene indsat af praktiske grunde. Ved fortolkning af Kontrakten skal der ses bort fra disse overskrifter.

Ordregiver afgør selv, hvorvidt Ordregiver vil gøre brug af de rettigheder, som er tillagt Ordregiver i medfør af Kontrakten. Afkald på rettigheder i en situation medfører ikke fortabelse af rettigheder i en anden situation.

#### 2.1.2 Eksklusivitet og omfang

Leverandøren tillægges ved Kontrakten en ikke-eksklusiv ret til at præstere de af Kontrakten omfattede Ydelser til Ordregiver. Ordregiver har fri ret til at anskaffe lignende Ydelser hos tredjemand via Enkeltkøb, ikke-udbudspligtige aftaler og ved afholdelse af nye udbud. Det er dog Ordregivers forventning, at Kontrakten vil blive benyttet, ligesom Parterne efter nærmere aftale vil træffe fælles foranstaltninger med henblik på praktisk implementering af Kontrakten i Ordregivers organisation.

Kontrakten mellem Parterne er en rammeaftale, som har til formål at fastsætte vilkårene for de Ordre, der bliver indgået i Aftaleperioden, hvorfor Ordregiver ikke har nogen forpligtelse til at aftage en bestemt mængde Ydelser under Kontraktens samlede løbetid.

## 2.2 Aftaleperioden

### 2.2.1 Generelt

Kontrakten træder i kraft den 1. juli 2020.

Kontrakten løber indtil den 31. december 2020, hvor den ophører uden yderligere varsel.

Uanset Aftaleperiodens ophør er både Leverandøren og Ordregiver fortsat forpligtet til at opfylde Ordre, som er indgået i Aftaleperioden.

### 2.2.2 Forlængelse

Ordregiveren kan forlænge Aftalen med op til 42 måneder.

Såfremt Ordregiveren ønsker at forlænge Aftalen, skal Ordregiveren give Leverandøren skriftlig besked herom før Aftaleperiodens udløb.

Forlængelserne vil afhænge af Københavns Kommunes budgetforhandlinger for 2021, 2022 og 2023.

Budgetforhandlinger forventes afsluttet i efteråret 2020. Efter budgetforhandlingerne vil Leverandøren hurtigst muligt modtage besked om Kontrakten forlænges.

### 2.2.3 Opsigelse

Kontrakten kan i Aftaleperioden opsiges, helt eller delvist, af Ordregiver med 2 måneders varsel til udløbet af en måned.

I tilfælde af, at Ordregivers organisation nedlægges, eller at opgaven, som begrunder Kontrakten, overgår til en anden organisation i forbindelse med en omlægning af den offentlige struktur, eller ændringer i Offentlig Regulering medfører væsentlige ændringer i Ordregivers behov, er Ordregiveren berettiget til at opsiges Kontrakten med et forudgående varsel på én måned til udløbet af en måned.

Leverandøren kan i hele Aftaleperioden med et forudgående varsel på 2 måneder skriftligt opsiges Kontrakten til udløbet af en måned.

Opsigelse af Kontrakten skal være skriftlig.

Parterne kan ikke gøre krav om erstatning eller anden form for kompensation gældende som følge af opsigelse efter dette pkt. 2.2.3.

Uanset eventuelt udløb eller opsigelse af Kontrakten er både Leverandøren og Ordregiver fortsat forpligtet til at opfylde Ordre, der er indgået før Aftaleperiodens udløb eller opsigelse, på Kontraktens vilkår, medmindre andet aftales skriftligt.

Indgåede Ordre kan af Ordregiver til enhver tid opsiges uden varsel. Herudover har Ordregiver adgang til at opsiges Ordre i det omfang, der i Kontrakten inklusive bilag er fastsat bestemmelse herom.

## 2.3 Leverandørens Ydelser

### 2.3.1 Generelt

Leverandøren skal i Aftaleperioden præstere de tilbudte Ydelser, i overensstemmelse med kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D) samt krav i øvrige bilag.

Løsningsbeskrivelsen i Leverandørens tilbud (bilag D) kan ikke medføre, at ufravigelige krav i kravspecifikationen (bilag A) og øvrige bilag i Kontrakten, ikke opfyldes.

Samtlige Leverancer skal præsteres/udføres på og i overensstemmelse med Kontraktens vilkår, herunder som angivet i kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D), medmindre Parterne har aftalt en ændring til Kontrakten, jf. pkt. 7.1.1.

Leverandøren skal uden særskilt vederlag foretage enhver foranstaltning og præstere enhver tillægsydelse, som måtte være nødvendige for, at Leverancer kan gennemføres i fuld overensstemmelse med Kontrakten.

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at opfyldelsen af Kontrakten sker under overholdelse af den til enhver tid gældende Offentlige Regulering, herunder gældende miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, og skal straks underrette Ordregiver om enhver overtrædelse heraf.

Det personale, der anvendes af Leverandøren til at opfylde Kontrakten, skal være fagligt velkvalificeret, kunne samarbejde med Ordregiver og i øvrigt leve op til Kontraktens vilkår. Se også pkt. 4.8 og bilag G (pkt. 3).

### 2.3.2 Instruktion og vejledninger

Leverandøren skal, i det omfang det fremgår af kravspecifikationen (bilag A) eller Leverandørens tilbud (bilag D), og/eller på anmodning fra Ordregiver vederlagsfrit yde Ordregiver instruktion og vejledning.

Leverandøren er til enhver tid underlagt Ordregivers instruktioner ved ophold på Ordregivers områder.

### 2.3.3 Dokumentation

Leverandøren forpligter sig til at fremsende dokumentation til Ordregiver vedrørende opfyldelsen af Ordre, herunder men ikke begrænset til, som led i tilsynet med Leverandørens opfyldelse af Ordre og Kontrakten i øvrigt, jf. bilag H.

Materialet skal leveres digitalt og skal være Ordregiver i hænde senest fem Arbejdsdage efter, at Ordregiver har sendt Leverandøren påkrav herom. Fristen kan dog efter aftale forlænges med op til 10 Arbejdsdage.

Ordregiver har ret, men ikke pligt, til at kommentere Leverandørens dokumentation. Det forhold, at Ordregiver kommenterer eller undlader at kommentere fremsendt dokumentation, ændrer ikke ved Leverandørens ansvar i henhold til Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, og det reducerer eller afskærer ej heller Ordregivers muligheder for at gøre misligholdelse gældende.

Hvis den modtagne dokumentation viser mangler eller anden misligholdelse generelt eller i forhold til opfyldelse af en Ordre, kan dette have konsekvenser som nærmere fastsat i Kontraktens bestemmelser om misligholdelse mv.

Såfremt Ordregiver finder anledning til at antage, at Leverandøren misligholder Kontrakten eller én eller flere underliggende Ordre, skal Leverandøren, efter påkrav fra Ordregiver, fremsende en fyldestgørende

redegørelse om forholdet til Ordregiver. Redegørelsen skal være Ordregiver i hænde senest 10 Arbejdsdage efter Ordregivers påkrav er afsendt. Fristen kan efter aftale forlænges.

## 2.4 Miljøkrav

### 2.4.1 Generelt

Leverandøren garanterer i overensstemmelse med bilag K, at Leverandøren i hele Aftaleperioden opfylder de for Kontrakten gældende miljøkrav samt den til enhver tid for Leverandøren gældende miljølovgivning i forbindelse med udførelsen af Kontrakten.

Ordregiverens (respektive Ordregivers) mulighed for at kræve dokumentation for Leverandørens overholdelse af miljøkrav samt muligheden for at ophæve Kontrakten mv., hvis kravene ikke overholdes, fremgår af bilag K.

Leverandøren er forpligtet til på eget initiativ at informere Ordregiver, såfremt der er udfordringer i forbindelse med at leve op til miljøkravene.

### 2.4.2 Reduktion af miljøbelastning

Leverandøren skal samarbejde med Ordregiver om reducere af miljøbelastning ved opfyldelse af Kontrakten. Ordregiver kan forlange at se dokumentation for arbejdet.

## 2.5 Arbejdsmiljø

Leverandøren skal i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten overholde den for Leverandøren gældende arbejdsmiljølovgivning og sikre, at egne arbejdsforhold er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige. Herudover skal det bl.a. sikres, at der er udarbejdet arbejdspladsvurdering og lavet en arbejdsmiljøorganisation, såfremt den for Leverandøren gældende lovgivning påbyder Leverandøren dette.

Alle Ydelser skal som minimum være udformet og kunne anvendes i overensstemmelse med den for Leverandøren og Ordregiver gældende arbejdsmiljølovgivning. Det er yderligere et krav, at Leverandøren i overensstemmelse med den for Leverandøren gældende lovgivning vil arbejde aktivt for at fremme sundhed og sikkerhed ved opfyldelse af Kontrakten.

Såfremt Leverandøren får påbud fra Arbejdstilsynet eller tilsvarende national myndighed i Aftaleperioden, skal Leverandøren straks skriftligt meddele dette til Ordregiveren.

## 2.6 Bestilling

Ordregiver afgiver Bestillinger i henhold til den i bilag E angivne procedure.

## 2.7 Ordrebekræftelse og afbestilling

Leverandøren skal efter at have modtaget en Bestilling via Ordrestyringssystemet og desuden altid på Ordregivers anmodning uden ugrundet ophold fremsende en ordrebekræftelse til Ordregiver via (ordre)bekræftelse af Bestilling via Ordrestyringssystemet. Såfremt ordrebekræftelsen afviger fra Ordregivers opgavebeskrivelse i Ordren, gælder Ordregivers angivelser, medmindre Ordregiver efter modtagelsen af ordrebekræftelsen skriftligt har bekræftet, at Ordren skal leveres på ordrebekræftelsens (Leverandørens) vilkår.



Afgivelse af Bestilling og Leverandørens ordrebekræftelse skal ske i henhold til den i bilag E angivne procedure.

Ordregiver kan afbestille en Ordre helt eller delvist indtil 1 dag før den aftalte Ordres Opfyldelsestidspunkts påbegyndelse. Afbestilling sker uden beregning for Ordregiver, jf. bilag C.

## 2.8 Opfyldelsestidspunkt

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsestidspunktet i Ordren.

Leverandøren skal efterkomme Ordregivers ønske om Opfyldelsestidspunktet for Leverancen. Ordrens Leverance behøver dog ikke at blive påbegyndt på startdatoen i Ordrens Opfyldelsestidspunkt. Hele Ordren, der skal forstås som det bestilte antal aktivitetstimer m.v., skal dog senest være leveret ved slutdatoen i Ordrens Opfyldelsestidspunkt og i overensstemmelse med Kontrakten i øvrigt.

### 2.8.1 Vedrørende lukkedage ifm. af en eller flere Ordres Opfyldelsestidspunkt(er)

Ordregiver holder årligt et vist antal lukkedage på almindelige hverdage (fx mellem jul og nytår, samt indeklemte fredage i foråret, ligesom at 1. maj er en fridag hos Ordregiver).

Leverandøren skal dog præstere Ydelserne i Kontrakten på alle årets hverdage, således at den samlede Ordre altid kan opnås leveret inden for en Ordres Opfyldelsestidspunkt, herunder overholde krav til levering i bilag A.0., om at et forløb i medfør af Kontrakten skal være et sammenhængende tilbud, dvs. at Ordren skal indeholde minimum én ugentlig aktivitet med fremmøde.

Leverandøren kan anmode Ordregiver om at holde lukket på en hverdag, hvis en eller flere af lukkedagene ikke medfører eller risikerer at medføre at ovenstående krav ikke kan overholdes. Hvis Leverandøren ønsker at holde én eller flere lukkedage skal Leverandøren anmode om tilladelse hos Ordregivers kontaktperson senest 3 måneder før den ønskede lukkedag. Ordregiver har ret til at afvise anmodningen.

## 2.9 Opfyldelsesstedet

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsesstedet og Opfyldelsestidspunktet. Se særlige vilkår om krav til beliggenhed af den eller de anvendte adresse(r), jf. bilag F.

Opfyldelsesstedet for Leverancen er den eller de adresse(r), som Ordregiver angiver i Ordren og som er angivet i Leverandørens tilbud (bilag D) Kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D) kan fastsætte nærmere vedrørende Opfyldelsesstedet.

## 2.10 Rettigheder

Leverandøren overdrager til Ordregiver en vederlagsfri, tidsubegrænset, uigenkaldelig og ikke-eksklusiv brugsret til alle tilknyttede ydelser og rettigheder, som er nødvendige for Ordregivers fulde nytte af Leverancen.

Ydelser og dokumentation, som er udarbejdet til Ordregiver i henhold til eller til brug for opfyldelse af Kontrakten, tilhører Ordregiver og skal udleveres af Leverandøren på forlangende.

Leverandøren har alene brugsret til de ydelser og den dokumentation, som er udleveret af Ordregiver til brug for Kontraktens opfyldelse, og skal tilbagelevere dem vederlagsfrit til Ordregiver på forlangende.

Leverandøren garanterer, at Ydelser ikke krænker tredjemands rettigheder, og er pligtig til om muligt at bringe krænkelser til ophør, således at Ordregiver kan drage nytte af Ydelserne.

Leverandøren skal herudover holde Ordregiver skadesløs for alle tab og omkostninger, som måtte hidrøre fra, at tredjemand påberåber sig en krænkelse af dennes rettigheder.

Rejser tredjemand krav mod Ordregiver med påstand om krænkelse af dennes rettigheder, skal Ordregiver straks skriftligt meddele Leverandøren dette.

Forpligtelserne i henhold til dette pkt. 2.10 er også gældende efter Aftaleperioden uanset ophørsgrunden.

Leverandøren forpligtes til at underskrive Ordregivers aftale om databehandling og IT-sikkerhed, jf. bilag M, og tavshedspligtserklæring, jf. bilag N.

## 3. Leverandørens samfundsansvar

### 3.1 Generelt

Ved opfyldelsen af Kontrakten indestår Leverandøren for Leverandørens og dennes eventuelle underleverandørers overholdelse og efterlevelse af Københavns Kommunes til enhver tid gældende vilkår om leverandørens samfundsansvar. De aktuelle vilkår fremgår af bilag K og dette pkt. 3.

Hvis disse vilkår ændres i Aftaleperioden og ændringerne samlet set medfører dokumenterbare meromkostninger for Leverandøren i forhold til vilkårene ved Kontraktens indgåelse, er Leverandøren berettiget til dækning af sine dokumenterede meromkostninger herved, dog kun hvis disse meromkostninger er af en uvæsentlig karakter og i overensstemmelse med udbudsloven (lov nr. 1564 af 15. december 2015) bestemmelser om ændring af kontrakter.

Manglende overholdelse af vilkår om Leverandørens samfundsansvar er sanktioneret både i Kontrakten og i bilag K.

### 3.2 Hensynet til ledige borgere og praktikanter

Ordregiver stiller ingen krav om beskæftigelse af ledige borgere eller ansatte praktikanter i medfør af Kontrakten.

Ordregiver opfordrer Leverandøren til at tilbyde ledige borgere beskæftigelse i Leverandørens virksomhed. Med beskæftigelse menes ansættelse af ledige i ordinære job, herunder småjob eller ved at tage ledige i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Ordregiver opfordrer ligeledes Leverandøren til at ansætte praktikanter i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten. En praktikant defineres som en arbejdstager med hvem, Leverandøren indgår eller har indgået en uddannelsesaftale i henhold til lov om erhvervsuddannelser, eller som er omfattet af en lignende uddannelsesordning i et andet EU-land.

### 3.3 Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder

Leverandøren skal på baggrund af bilag L og dette pkt. 3.3 sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde Kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører orienterer de ansatte om de gældende arbejdsvilkår.

## 4. Samarbejde

### 4.1 Kontaktpersoner

Parterne har udpeget følgende kontaktpersoner til at forestå kontakten vedrørende Kontrakten:

Ordregivers kontaktperson (Contract Manager):

[navn]

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [xxxx@xxx.kk.dk]

Leverandørens kontaktperson:

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Parterne skal skriftligt underrette hinanden 14 Arbejdsdage forud for en eventuel udskiftning af kontaktpersoner.

Kontaktpersonerne kan, hvor der ikke er angivet andet i Kontrakten, eller hvor der ikke er givet anden skriftlig meddelelse fra en Part, bindende disponere på vegne af den respektive Part.

Såfremt der er fastsat særlige krav til samarbejdet, vil disse fremgå af bilag E, F, G og H.

### 4.2 Leverandørens ydelser

#### 4.2.1 Generelt

I det omfang, at Leverandøren har baseret sig på andre enheders uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer eller faglige erfaringer vedrørende udførelse af konkrete dele af Ydelserne under Kontrakten, skal de konkrete dele af Ydelserne udføres af den enhed, som Leverandøren baserer sig på. Særlige vilkår for udførelse af samarbejdet kan fremgå af bilag S.

De pågældende enheder hæfter direkte, solidarisk og ubegrænset for opfyldelsen af Kontrakten og tilhørende Ordre.

### 4.3 Underleverandører

Leverandøren er berettiget til at anvende underleverandører til opfyldelsen af Kontrakten.

Underleverandører skal være fra et EU/EØS- land, da det er en betingelse i Ordregivers databehandleraftale (bilag M).

Leverandørens underleverandører på tidspunktet for Kontraktens underskrift fremgår af bilag P.

Leverandøren er alene berettiget til at anvende andre underleverandører end de i bilag P anførte, herunder udskifte underleverandører, hvis Ordregiver forinden skriftligt har godkendt dette.

Hvis Leverandøren benytter en underleverandør til opfyldelse af Kontraktens forpligtelser, og denne ikke er angivet i bilag P eller er accepteret ved senere aftale med Ordregiver (og ikke kun forstås åbenbart bagatelagte underleverancer), ifalder Leverandøren en bod på DKK 10.000.

Til brug for godkendelsen af en underleverandør fremlægger Leverandøren den dokumentation, som Ordregiver efter et sagligt skøn måtte finde relevant, hvilket blandt andet kan være en serviceattest fra Erhvervsstyrelsen, registreringsbevis fra det centrale virksomhedsregister (CVR) eller fra registret for udenlandske tjenesteydere (RUT).

Tilsvarende er underleverandører også kun berettiget til at anvende underleverandører, hvis Ordregiver forinden skriftligt har godkendt dette og så fremdeles.

Ordregiver kan ikke afslå godkendelse af en underleverandør uden saglig begrundelse. Manglende mulighed for effektiv kontrol af overholdelse af Arbejdsklausulen, jf. pkt. 3.3, udgør en saglig begrundelse for afslag på godkendelse af en underleverandør.

Brug af underleverandører indebærer ikke begrænsninger i Leverandørens ansvar over for Ordregiver, og underleverandører skal overholde Kontraktens vilkår.

Ordregiver kan forlange, at Leverandøren og dennes underleverandører ophører med at anvende en underleverandør, der ikke fremgår af bilag P eller ikke efterfølgende er godkendt af Ordregiveren.

## 4.4 Konsortium

Er Leverandøren et konsortium bestående af flere ansvarlige juridiske personer, kan Ordregiver med bindende virkning for konsortiet indgå aftaler med den identificerede fælles befuldmægtigede.

Et af konsortiets medlemmer skal have fuld prokura over for Ordregiver, og den i pkt. 4.1 anførte kontaktperson er på vegne af samtlige medlemmer i konsortiet ansvarlig for kontakten til Ordregiver.

De i konsortiet deltagende juridiske personer hæfter direkte, solidarisk og ubegrænset for opfyldelsen af Kontrakten og tilhørende Ordre.

Konsortiets deltagende juridiske personer og fælles befuldmægtigede fremgår af erklæringen herom i bilag T.

Ordregiveren kan kræve, at konsortiet efter tildeling af Kontrakten antager en bestemt retlig form, i det omfang, at en sådan ændring er nødvendig for at sikre en tilfredsstillende opfyldelse af Kontrakten.

## 4.5 Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

### 4.5.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Leverandøren kan ikke uden Ordregivers skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder efter Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, til tredjemand.

Såfremt Ordregiver har givet samtykke til, at Leverandøren overdrager sine rettigheder, afskærer dette ikke Ordregiver fra at foretage modregning, jf. pkt. 5.4, eller fra at tilbageholde vederlag, jf. pkt. 6.3.1 over for den, som Leverandøren har overdraget sine rettigheder til.

Leverandøren kan heller ikke – ud over det i pkt. 4.3 anførte – overdrage sine forpligtelser efter Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, til tredjemand uden Ordregiverens skriftlige samtykke. Ved tredjemand forstås også andre virksomheder, som Leverandøren eller underleverandører har ejerpartner i.

Ved Leverandørens anmodning om overdragelse af rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til tredjemand gives Ordregivers (evt.) skriftlige samtykke via indgåelse af en aftale om overdragelse af rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten.

Tredjemand skal ifm. aftalen som minimum kunne dokumentere, at de lever op til udbudsbetingelsernes egnedskriterier, men Ordregiver kan fastsætte yderligere krav til Leverandør og tredjemand ifm. en overdragelse, herunder i en ny kontrakt med tredjemand. Som udgangspunkt sker en overdragelse af rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten på gældende vilkår og betingelser i Leverandørens Kontrakt.

Anmodning om Ordregivers skriftlige samtykke til en evt. overdragelse skal senest ske 3 måneder før det af Leverandøren og tredjemand ønskede overdragelsestidspunkt.

Såfremt Leverandøren er et konsortium, jf. pkt. 4.4, gælder ovennævnte for hvert enkelt medlem af konsortiet.

#### 4.5.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Ordregiveren kan overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser efter Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, til en anden offentlig institution, eller en juridisk person, der ejes af det offentlige eller i det væsentlige direkte eller indirekte drives for offentlige midler.

### 4.6 Kontrol og tilsyn

Ordregiver og/eller tredjemand, som Ordregiver har bemyndiget dertil, er i Aftaleperioden berettiget til at føre løbende kontrol med Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse af Kontraktens vilkår. Bemyndiger Ordregiver tredjemand til at føre løbende kontrol, skal Leverandøren med et rimeligt varsel oplyses derom.

Ordregiver og/eller den af Ordregiver bemyndigede tredjemand har blandt andet ret til at foretage både anmeldte og uanmeldte kontrolbesøg hos Leverandøren og dennes underleverandører.

Kontrollen skal tilrettelægges, så den er til mindst mulig gene for Leverandøren og/eller dennes underleverandører.

Leverandøren skal yde Ordregiver og/eller den af Ordregiver bemyndigede tredjemand praktisk bistand og imødekommenhed i forbindelse med kontrol. Leverandøren er herudover forpligtet til – uden særskilt vederlag – at give adgang til oplysninger, dokumentation og andet, som Ordregiver og/eller den af Ordregiver bemyndigede tredjemand ønsker til gennemførelse af en sådan kontrol, jf. bilag H.

Leverandøren skal løbende give Ordregiver oplysninger om alle relevante forhold om overholdelse af gældende miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, som Leverandøren bliver bekendt med, herunder skal Leverandøren oplyse Ordregiver, hvis Leverandøren bliver bekendt med, at Leverandøren ikke har overholdt sådanne forskrifter.

Leverandørens ansvar i henhold til Kontrakten ændres ikke ved, at Ordregiver og/eller tredjemand, som Ordregiver har bemyndiget dertil, fører eller undlader at føre kontrol.

### 4.7 Habilitet

Leverandøren garanterer, at alle medarbejdere, herunder medarbejdere ansat hos underleverandører, er habile i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten. De til Kontrakten tilknyttede medarbejdere kan således ikke

påtage sig opgaver for andre kunder, hvis der herved opstår interessekonflikter, som kan drage tvivl om deres uvildighed over for Ordregiver.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold gøre Ordregiver opmærksom på ethvert forhold, som kan rejse tvivl om de til Kontrakten tilknyttede medarbejders habilitet.

## 4.8 Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere

### 4.8.1 Krav til medarbejdere

Leverandørens medarbejdere samt eventuelle underleverandører, der deltager til Kontraktens gennemførelse, skal alle være fagligt velkvalificeret. Det vil sige være i besiddelse af de fornødne kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, i forhold til at kunne varetage deres roller i forbindelse med Kontraktens gennemførelse.

Leverandøren er forpligtet til i hele Aftaleperioden at opretholde den til udførelse af opgaven relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder i form af tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere.

Leverandøren erklærer ved underskriftstidspunktet, at de medarbejdere hos Leverandøren - samt eventuelt medarbejdere hos underleverandører, der deltager til Kontraktens gennemførelse - ikke er aktive i rocker- og bandemiljøer.

Ordregiver gør opmærksom på, at der til enhver tid kan føres tilsyn med, at Leverandørens - herunder også eventuelle underleverandørers - medarbejdere er egnede til at deltage i gennemførelsen af Kontrakten. Der kan i disse tilfælde blandt andet stilles krav om indhentelse og vurdering af medarbejders straffeattester, jf. bilag G pkt. 3.1

Se uddybende bilag G pkt. 3.

### 4.8.2 Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere

Leverandøren kan udskifte medarbejdere allokeret til opgaven, fx pga. ophør af ansættelsesforholdet hos Leverandøren som følge af opsigelse af ansættelsesforholdet eller sygdom.

Den udskiftede medarbejder skal i alle tilfælde erstattes af en person med mindst tilsvarende kvalifikationer. Leverandøren skal på forlangende over for Ordregiver dokumentere begrundelsen for udskiftningen, samt dokumentere den nye medarbejders kvalifikationer mindst er svarende til den udskiftede medarbejder.

Udskiftning af de til Kontrakten tilknyttede medarbejdere kan ikke medføre højere priser end de på tidspunktet for udskiftningen gældende priser i henhold til pkt. 5.1. Se også bilag G for krav til Leverandørens medarbejdere.

### 4.8.3 Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere

Såfremt samarbejdet med Leverandørens medarbejdere, herunder underleverandørers medarbejdere, har givet anledning til berettiget kritik eller samarbejdsvanskeligheder, kan Ordregiver forlange, at Leverandøren fjerner medarbejderne fra samarbejdet med Ordregiver, ligesom Ordregiver kan forlange medarbejdere fjernet, hvis disse har overtrådt arbejdsmiljølovgivningen, tilsidesat almindelige hensyn til sikkerhed eller er påvirket af alkohol eller andre rusmidler i forbindelse med samarbejdet med Ordregiver.

Den udskiftede medarbejder skal i alle tilfælde erstattes af en person med mindst tilsvarende kvalifikationer. Leverandøren skal på forlangende over for Ordregiver dokumentere, at den nye medarbejders kvalifikationer mindst er svarende til den udskiftede medarbejder.

Udskiftning af de til Kontrakten tilknyttede medarbejdere kan ikke medføre højere priser end de på tidspunktet for udskiftningen gældende priser i henhold til pkt. 5.1.

## 4.9 Fortrolighed

Leverandøren og Ordregiver, herunder deres medarbejdere, er forpligtet til at iagttage tavshed med hensyn til enhver oplysning, som de bliver bekendt med i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten, og som ikke er alment kendte eller alment tilgængelige. Denne forpligtelse består også efter Aftaleperioden, uanset ophørsgrunden.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at Leverandørens medarbejdere kender og overholder de forpligtelser, der følger af dette pkt. 4.9.

Fortrolighedsforpligtelsen viger i det omfang dette følger af Offentlig Regulering, herunder de for Ordregiver gældende regler om aktindsigt.

Leverandøren og Ordregiver er berettiget til at anvende oplysninger i den udstrækning, hvor dette er til berettiget varetægelse af deres interesser under en rets- eller klagesag med tilknytning til Kontrakten.

Ordregiver kan efter en konkret vurdering videregive informationer til andre relevante myndigheder, såfremt videregivelsen vurderes at være af betydning for myndighedernes virksomhed, ligesom Ordregiver kan videregive oplysninger til politiet, hvis der er mistanke om et begået strafbart forhold.

Leverandøren må ikke uden Ordregivers forudgående skriftlige samtykke udtale sig offentligt om opfyldelsen af Kontrakten. Ordregiver kan dog ikke nægte samtykke uden saglig begrundelse.

Leverandøren er til gengæld berettiget til at henvise til opfyldelsen af Kontrakten i referencelister uden Ordregivers godkendelse.

Der henvises i øvrigt til Ordregivers tavshedspligtserklæring vedlagt som bilag N.



## 5. Økonomi

### 5.1 Vederlag

Leverandørens priser er indeholdt i bilag C. Priserne er eksklusive moms.

Priserne indeholder alle hertil nødvendige omkostninger, herunder alle interne ydelser, transportomkostninger, administration, forsikringer mv.

Priserne er eksklusive moms men inklusive alle øvrige gældende offentlige afgifter på tidspunktet for Kontraktens underskrift.

### 5.2 Regulering af vederlag

De i bilag C fastsatte priser er faste og gældende i hele Aftaleperioden, medmindre en aftalt ændring af Kontrakten, jf. pkt. 7.1 medfører en forøgelse eller forminskelse af Leverandørens vederlag.

### 5.3 Betalingsbetingelser

#### 5.3.1 Fakturering

Ved fakturering skal Leverandøren efterleve kravene i bilag C.

Leverer Leverandøren ikke en eller flere elektroniske fakturaer via Ordrestyringssystemet i overensstemmelse med kravene i bilag C og dette pkt. 5.3.1, kan Ordregiver udskyde betalingen af den eller de pågældende fakturaer under forudsætning af, at Ordregiver har oplyst de nødvendige oplysninger for efterlevelse af kravene i bilag C. Ordregiver underretter i så fald Leverandøren om, at fakturaerne ikke kan betales og baggrunden herfor.

Har Ordregiver oplyst de nødvendige oplysninger for efterlevelse af kravene i bilag C, så kan Leverandøren ikke kræve morarente for manglende betaling og/eller gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at lade sin revisor gennemgå fakturagrundlaget. Leverandøren skal stille enhver tilgængelig information til rådighed for en sådan gennemgang.

Kravene til den elektroniske faktura, jf. bilag C, kan i rimelig udstrækning ændres af Ordregiver, herunder fx krav til dataformat og indhold. Ændrer Ordregiver kravene til den elektroniske faktura, skal Leverandøren varsles senest 30 Arbejdsdage før ændringens ikrafttræden.

#### 5.3.2 Betalingsfrist

Betaling forfalder 30 Dage efter Leverandørens fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura, jf. pkt. 5.3.1, medmindre Leverandøren og Ordregiver har aftalt anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

Falder forfaldsdagen på en helligdag, en lørdag eller en søndag, fremrykkes forfaldsdagen til den efterfølgende hverdag.

## 5.4 Modregning

Hvis Ordregiver mener, at der på grundlag af Kontrakten skal ske fradrag i betalingerne, eller hvis Ordregiver har modkrav mod Leverandøren, er Ordregiver berettiget til at modregne sådanne beløb i Leverandørens vederlag. Ved en modregning, der foretages uberettiget, skal Ordregiver ved senere betaling af det uberettiget tilbageholdte beløb svare morarente.

Leverandøren er ikke berettiget til at undlade at opfylde efterfølgende Ordre på grund af uenighed om betalingen.

## 5.5 Forsikring

Leverandøren er forpligtet til fra Kontraktens ikrafttræden og indtil levering af den sidste Leverance at tegne og holde følgende forsikringer i kraft:

- Alle lovpligtige forsikringer, herunder lovpligtig arbejdsskadeforsikring
- Erhvervsansvarsforsikring omfattende de Ydelser, der fremgår af Kontrakten, og som dækker skade på person og/eller ting i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten.

Dækning under Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal pr. forsikringsår udgøre mindst DKK 10 mio. for personskade og mindst DKK 500.000 for tingskade. Dækningen skal til enhver tid opretholdes uanset skete skader.

Leverandøren skal sikre sig, at dennes erhvervsansvarsforsikring dækker i tilfælde af Ydelser hidrørende fra eventuelle tredjemand/underleverandører, jf. pkt. 4.3; Subsidiært sikre, at de pågældende underleverandører har tegnet erhvervsansvarsforsikring, der lever op til ovenstående krav og opretholder de krævede forsikringer.

Leverandøren skal på Ordregivers anmodning dokumentere forsikringernes eksistens, omfang og at præmierne er betalt uden ugrundet ophold. Leverandøren skal ved forsikringens fornyelse på eget initiativ levere et forsikringscertifikat til Ordregiver for de krævede forsikringer.

Leverandøren skal straks underrette Ordregiver, hvis forsikringsselskabet opsiger en forsikring.

Forsikringerne medfører ikke begrænsninger i Leverandørens ansvar, der alene begrænses i overensstemmelse med pkt. 5.6.3.

## 5.6 Erstatningsansvar

### 5.6.1 Leverandørens erstatningsansvar

Leverandøren er, medmindre andet fremgår af Kontrakten, erstatningsansvarlig over for Ordregiver efter dansk rets almindelige regler.

For forhold, der udløser betaling af bod, kan erstatning kun kræves i det omfang, at Ordregiver dokumenterer et tab ud over bodsbeløbet.

Leverandøren skal straks skriftligt meddele Ordregiver om enhver skade eller mangel, som Leverandøren (eller dennes eventuelle underleverandører) er ansvarlig for og som er kommet til dennes kundskab.

Leverandøren har det fulde ansvar for gener og skader, som Leverandørens Ydelser måtte påføre tredjemand eller tredjemands ejendom, og Leverandøren skal holde Ordregiver skadesløs, dersom denne over for tredjemand ifalder erstatningsansvar som følge heraf.

Hvis tredjemand rejser krav mod Ordregiver på grund af forhold, som Leverandøren er ansvarlig eller hæfter for, kan Ordregiver inden for gældende processuelle rammer kræve, at Leverandøren overtager førelsen af og de tilknyttede omkostninger til den pågældende sag, ligesom Leverandøren har ret hertil.

### 5.6.2 Ordregivers erstatningsansvar

Ordregiver er, medmindre andet fremgår af Kontrakten, erstatningsansvarlig over for Leverandøren efter dansk rets almindelige regler. Erstatningsansvaret gælder dog ikke for indirekte tab, herunder driftstab og tabt avance.

### 5.6.3 Ansvarsbegrænsning

Leverandørens samlede erstatningsansvar under Kontrakten er hvert år ved tingsskade begrænset til det største beløb af enten DKK 1 mio. eller fem gange den i Kontrakten estimerede omsætning i det pågældende år. Ordregivers erstatningsansvar kan samlet ikke overstige dette beløb.

Der er ingen ansvarsbegrænsning ved personskade.

## 6. Misligholdelsesbestemmelser

### 6.1 Forsinkelse

#### 6.1.1 Generelt

Hvor ikke andet følger af bestemmelserne i nærværende Kontrakt, gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af en Parts misligholdelse, herunder reglerne om forholdsmæssigt afslag.

#### 6.1.2 Leverandørens forsinkelse

Overskrider Leverandøren en aftalt frist, foreligger der forsinkelse. Såfremt Leverandøren må forudse, at der er risiko for forsinkelse, skal Leverandøren straks underrette Ordregiver om baggrunden for den forventede forsinkelse, samt om den forventede tidsmæssige forsinkelse.

Når forsinkelse indtræder, eller forsinkelse må påregnes, påhviler det Leverandøren straks at foretage effektive skridt til at overvinde forsinkelse eller, såfremt dette ikke er muligt at begrænse forsinkelsen.

Såfremt Leverandørens arbejde forsinkes som følge af mangelfuld medvirken fra Ordregiver, er Leverandøren forpligtiget til straks at advisere Ordregiver herom. Adviseres Ordregiver ikke straks, fortaber Leverandøren retten til at gøre indsigelser begrundet i forsinkelser, der skyldes dette forhold, gældende.

#### 6.1.3 Ordregivers forsinkelse

Såfremt Ordregiver misligholder sine betalingsforpligtelser, jf. pkt. 5.3.2, er Leverandøren for den forsinkede del af Ordregivers betaling berettiget til at kræve betaling af renter fra forfaldsdagen efter rentelovens almindelige bestemmelser. Leverandøren kan hæve den relevante Ordre (eller Kontrakten i sin helhed) i overensstemmelse med pkt. 6.5.4.

Ordregiver kan dog ikke drages til ansvar for eller pålægges betaling af renter fra forfaldsdagen efter rentelovens almindelige bestemmelser for forsinket betaling og/eller fremsendelse af fakturagrundlag, som kan dokumenteres skyldes manglende data og/eller fejl/nedbrud i Ordregivers IT-systemer, herunder Ordrestyringssystem eller IT-systemer fra eksterne IT-leverandører. Det er alene op til Ordregiver at vurdere om Ordregiver ønsker at yde acotobetaling til Leverandøren ved længerevarende mangel på levering af data og/eller fejl/nedbrud.

## 6.2 Mangler

### 6.2.1 Generelt

Der foreligger en mangel i følgende ikke-udtømmende tilfælde, hvis:

- a) Ydelser ikke svarer til Kontrakten og Ordren, herunder i forhold til art, specifikationer og kvalitet;
- b) Ydelser ikke er egnet til Ordregivers særlige formål, i det omfang dette forud for Kontraktens indgåelse er oplyst til Leverandøren;
- c) Ydelser ikke lever op til god skik inden for den pågældende branche;
- d) Ydelser i øvrigt ikke svarer til, hvad Ordregiver med føje kunne forvente;
- e) Leverandøren ikke overholder dokumentationskrav efter pkt. 2.3.3;
- f) Ordregivers tilsyn konstaterer fejl i Ordres forbindelse med tilsynet jf. bilag H.

Afgørelsen af, om der foreligger en mangel, træffes ud fra Ordrens beskaffenhed fx ved Ordregivers tilsyn eller ved gennemgang af Leverandørens leverandørrapport m.v., jf. pkt. 2.8 og 2.9.

Viser der sig en mangel efter leveringstidspunktet, som skyldes Leverandørens forsømmelse, foreligger der altid en mangel.

Ordregiver skal for at kunne påberåbe sig en mangel reklamere over for Leverandøren inden for rimelig tid efter, at Ordregiver opdagede manglen.

Leverandøren skal af egen drift straks skriftligt meddele Ordregiver om enhver mangel ved Ordren, som Leverandøren måtte blive bekendt med, jf. også pkt. 5.6.1.

## 6.3 Mangelbeføjelser

### 6.3.1 Afhjælpning

Såfremt der konstateres mangler ved en Ydelse, er Ordregiver berettiget til at kræve disse afhjulpet. Leverandøren skal uden omkostning og ulempe for Ordregiver opfylde krav om afhjælpning inden for rimelig tid efter Ordregivers reklamation, medmindre Ordregiver og Leverandøren har aftalt et senere tidspunkt. Afhjælpning kan bestå i omlevering.

Ordregiver kan tilbageholde Leverandørens vederlag, jf. pkt. 5.4, indtil den krævede afhjælpning er sket. Ved tilbagehold af vederlag, der foretages uberettiget, skal Ordregiver svare morarente af det uberettiget tilbageholdte beløb.

Afhjælpning af mangler medfører ikke begrænsninger for Ordregiver til at kræve erstatning efter pkt. 5.6.1, såfremt Ordregiver på trods af afhjælpningen stadig lider et dokumenteret tab.

Ordregiver kan ophæve Kontrakten, såfremt der forekommer væsentlige mangler, som ikke udbedres af Leverandøren inden for en af Ordregiver fastsat passende frist. Tilsvarende kan Ordregiver ophæve en Ordre, såfremt Leverandørens Ydelser under den pågældende Ordre er behæftet med væsentlige mangler.

### 6.3.2 Forholdsmæssigt afslag

Hvor afhjælpning af en mangel er umulig eller vil påføre Leverandøren uforholdsmæssige omkostninger, samt hvor Leverandøren ikke har afhjulpet manglen, jf. pkt. 6.3.1, kan Ordregiver kræve et forholdsmæssigt afslag i Leverandørens vederlag efter dansk rets almindelige regler, eller foretage dækningskøb.

## 6.4 Bod

I tilfælde af forsinkelse og/eller mangelfuld levering, jf. pkt. 6.1.1 og pkt. 6.1.2, svarer Leverandøren en bod til Ordregiver med et beløb svarende til 10 % af værdien af den forsinkede eller mangelfulde del af Leverancen pr. Arbejdsdag. Dagsbøden udgør dog altid minimum DKK 3.000 pr. Arbejdsdag.

Hvis forsinkelsen med en del af Leverancen betyder, at Ordregiver er afskåret fra med rimelighed at kunne benytte den leverede del af Leverancen, svares bod af Leverancens samlede værdi.

Tilsvarende gælder, at hvor Leverandøren ikke foretager afhjælpning inden for den i pkt. 6.3.1. fastsatte frist, så svarer Leverandørens dagbod (opgjort pr. Arbejdsdag) til Ordregiver med et beløb svarende til 10 % af værdien af den mangelbehæftede del af Leverancen.

Hvis manglen betyder, at Ordregiver er afskåret fra med rimelighed at kunne benytte den leverede del af Leverancen, svares bod af Leverancens samlede værdi.

Fakturerer Leverandøren ikke i overensstemmelse med kravene til fakturering som angivet i bilag C, svarer Leverandøren bod. Bodens svarer til 50 % af værdien af det fejlfakturerede beløb eller DKK 10.000 pr. Arbejdsdag, hvis der ikke kan opgøres et beløb.

Såfremt Leverandøren kan godtgøre, at fejlen var undskyldelig, kan boden frafalde.

Tredje gang Leverandøren ikke fakturerer i overensstemmelse med kravene til fakturering som angivet i bilag C, kan Leverandøren sættes under selvbetalt skærpet kontrol.

Ved misligholdelse af en eller flere af de i bilag K, L, og M anførte forpligtelser skal Leverandøren betale bod i overensstemmelse med bilag K, bilag L og bilag M. Bodens beregnes for perioden fra det pågældende forhold er konstateret og indtil det er bragt til ophør.

Påløbet bod betales ugevis efter skriftligt krav fra Ordregiver. Ordregiver er berettiget til at fortage modregning for bodens størrelse i Leverandørens vederlag i overensstemmelse med pkt. 5.4.

Betaling af bod fritager ikke Leverandøren for pligten til at opfylde Kontrakten.

## 6.5 Ophævelse

### 6.5.1 Generelt

Leverandøren anerkender Ordregivers væsentlige interesse i, at en eventuel ophævelse af Kontrakten skal være til mindst mulig gene for Ordregiver og øvrige interessenter, herunder borgerne, og Leverandøren vil derfor loyalt bestræbe sig på at minimere sådanne gener.

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens ophævelse medvirke positivt til at sikre en gnidningsfri overgang af Kontrakten til enten Ordregiver eller den tredjemand, som er anvist af Ordregiver.

Leverandøren skal medvirke til at fremskaffe alt relevant dokumentationsmateriale, herunder tegninger, beskrivelser, statistikker mv., når eller hvis Ordregiver fx skal genudbyde Kontrakten som følge af ophævelse. Såfremt Leverandøren ikke medvirker til at fremskaffe sådant relevant dokumentationsmateriale, er Ordregiver berettiget til at tilvejebringe det nødvendige materiale på anden vis og gøre heraf følgende betalingskrav gældende mod Leverandøren, herunder ved modregning, jf. 5.4.

Ordregiver er berettiget til at begrænse ophævelse til alene at angå den del af Ordren og Kontrakten, som er misligholdt.

### 6.5.2 Ophævelse af Ordre

Ordregiver har i tilfælde af forsinkelse, jf. pkt. 6.1, ret til at ophæve den pågældende Ordre helt eller delvist.

Hvis Leverandøren ikke efterlever krav om afhjælpning inden for rimelig tid, jf. pkt. 6.3.1, og Ordregiver ikke accepterer flere forsøg på afhjælpning, har Ordregiver ret til at ophæve Ordre helt eller delvist.

Ordregiver er også berettiget til at ophæve Ordre, hvis Leverandørens Ydelser krænker tredjemands rettigheder, jf. pkt. 2.10.

Eventuel ophævelse af Ordre sker med virkning for fremtiden.

### 6.5.3 Ophævelse af Kontrakten

Ordregiver kan ophæve Kontrakten helt eller delvist, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse af Kontrakten fra Leverandørens side, hvilket blandt andet omfatter følgende ikke-kumulative tilfælde:

- a) Gentagen og væsentlig misligholdelse af de i Kontrakten fastsatte forpligtelser, herunder forsinkelse og manglende afhjælpning;
- b) Leverandøren har givet urigtige eller vildledende oplysninger, som har haft betydning for Ordregiverens beslutning om at indgå Kontrakten;
- c) Manglende overholdelse af gældende Offentlig Regulering, såfremt der er afsagt endelig dom herom mod Leverandøren, Leverandøren erkender overtrædelsen, eller Leverandøren ikke senest 20 Arbejdsdage efter at have modtaget skriftlig meddelelse herom fra Ordregiveren dokumenterer, at den gældende Offentlige Regulering er overholdt;
- d) Væsentlig misligholdelse af forpligtelserne i bilag E, F, G, H, K, L, M, N;
- e) Væsentlig overtrædelse af Arbejdsklausulen, jf. pkt. 3.3;
- f) Leverandørens ophør med den virksomhed, som Kontrakten vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare;
- g) Hvis tredjemands rettigheder hindrer Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder også enkelte Ordre, jf. pkt. 2.10 **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**
- h) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører benytter en underleverandør til opfyldelse af Kontrakten, som ikke fremgår af bilag 5 eller forinden er godkendt af Ordregiveren, og ikke standser med anvendelsen af en sådan underleverandør på Ordregiverens forlangende;
- i) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører har begået handlinger, der har ført til domfældelse for overtrædelse af gældende skattelovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit erhverv;
- j) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører har vedtaget bødeforlæg eller er endelig domfældt for overtrædelse af gældende hvidvasklovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit erhverv, medmindre Leverandøren eller dennes underleverandører har gennemført self cleaning, eller
- k) Andre forhold, som ikke selvstændigt udgør væsentlig misligholdelse, men som ved deres antal eller karakter med føje væsentligt svækker Ordregiverens tillid til Leverandøren.

Ordregiver kan ophæve Kontrakten ved Leverandørens konkurs med de begrænsninger, der følger af konkursloven.

Ordregiver kan straks ophæve Kontrakten, såfremt Leverandøren tages under rekonstruktionsbehandling, eller Leverandørens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være således, at Leverandøren må antages at være ude af stand til at opfylde Kontrakten.

Hvis Leverandøren er et kapitalselskab, kan Ordregiver ophæve Kontrakten, hvis selskabet kræves opløst af Erhvervsstyrelsen eller tilsvarende national myndighed. Bestemmelsen finder ikke anvendelse, hvis Leverandøren inden 10 Arbejdsdage fra fremkomsten af et påkrav fra Ordregiver dokumenterer, at betingelserne for selskabets opløsning ikke er til stede.

Eventuel ophævelse af Kontrakten sker med virkning for fremtiden.

### 6.5.4 Leverandørens ophævelse

Leverandøren er berettiget til at ophæve Ordren helt eller delvist, såfremt Ordregiver væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til den konkrete Ordre, herunder hvis Ordregiver ikke senest 20 Dage efter modtagelsen af skriftligt påkrav om manglende betaling efter forfaldsdagen, jf. pkt. 5.3.2, har betalt det skyldige beløb til Leverandøren eller deponeret beløbet.

Påkravet fra Leverandøren skal for at være gyldigt og kunne medføre ophævelse af Ordren indeholde en beskrivelse af den nærmere måde, som Ordregiver har misligholdt sin betalingsforpligtelse samt en angivelse af, at Leverandøren helt eller delvist vil ophæve Ordren, hvis Ordregiver ikke senest 20 Dage efter modtagelsen af påkravet har betalt eller deponeret det skyldige beløb.

Leverandøren er herudover berettiget til at ophæve Kontrakten, hvis Ordregiver væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Kontrakten, herunder gentagne gange (det vil sige mere end én gang) ikke betaler skyldige beløb rettidigt, og ikke tager skridt til at udbedring.

Eventuel ophævelse af Kontrakten sker med virkning for fremtiden.

## 7. Afsluttende bestemmelser

### 7.1 Ændringer af Kontrakten

#### 7.1.1 Ændringsprocedure

Ordregiver kan anmode om, at der under iagttagelse af de udbudsretlige regler, foretages ændringer af ikke-grundlæggende elementer i Kontrakten.

Ordregiver forbeholder sig ret til, under iagttagelse af de udbudsretlige regler og praksis, at anmode om ændringer i Kontrakten uden, at Ordregiver er forpligtet til at indlede ny udbudsprocedure, såfremt følgende fremtidige betingelser indfinder sig:

- Ændringer i Offentlig Regulering, som objektivt betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelsen (indhold og ramme for en forløbstype) ændres grundlæggende og/eller nødvendiggør en anmodning om ny forløbstype for at imødekomme formålet med den ændrede Offentlige Regulering
- Ændringer i (del)-målgruppernes sammensætning beskrevet i bilag B (andelen af en (del)-målgruppe stiger eller falder med +/- 10 %), som betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelsen (indhold og ramme for en forløbstype) ændres grundlæggende og/eller nødvendiggør en anmodning om ny forløbstype for at imødekomme den ændrede sammensætning
- Ved væsentlige ændrede budgetforudsætninger dvs. ved ændringer på  $\geq 20$  % af det samlede indsatsbudget pr. borger i et givent budgetår pr. LAB målgruppe kan Ordregiver anmode Leverandøren om en reduktion af en eller flere af Leverandørens timepriser med op til maksimalt 10 % pr. gang.
- Ændringer af forløbstyper som følge af ny evidensbaseret viden/peer review efter ønsker fra Leverandøren eller Ordregiver. Pris kan ikke øges i denne sammenhæng.

En anmodning om ændringer i Kontrakten skal indeholde følgende:

- a) Årsag til anmodning om ændring
- b) Angivelse af ønsket ændring og konsekvenser for Kontraktens vilkår
- c) Ønsket tidspunkt for ændringens ikrafttræden

Leverandøren skal senest 20 Arbejdsdage efter at have modtaget en anmodning om ændringer i Kontrakten fremsende et løsningsforslag med angivelse af ændringsanmodningens konsekvenser for aftalegrundlaget, herunder blandt andet Opfyldelsestidspunktet samt forøgelse eller formindskelse af leverandørens vederlag.



Såfremt Ordregiver kan godkende Leverandørens løsningsforslag, skal Ordregiver udarbejde en skriftlig allonge til Kontrakten.

Alle aftalte ændringer til Kontrakten skal for at være gyldige i forhold til Kontraktens vilkår udarbejdes i form af skriftlige allonger til Kontrakten. Allongerne skal dateres og underskrives særskilt.

## 7.2 Pålagt ophør

Pålægges Ordregiver af en domstol, kompetent offentlig myndighed eller en af Voldgiftsinstituttet nedsat voldgiftsret at bringe Kontrakten helt eller delvist til ophør, er Ordregiver berettiget hertil med rimeligt varsel.

Tilsvarende kan Ordregiver med øjeblikkelig virkning opsige Kontrakten og indgåede Ordre i det tilfælde, at Klagenævnet for Udbud eller en domstol påbyder Ordregiver at annullere beslutninger truffet af Ordregiver i forbindelse med udbuddets gennemførelse. Det samme gælder, hvis Kontrakten eller en Ordre erklæres for "uden virkning".

I tilfælde af ovenstående har Leverandøren alene krav på en erstatning svarende til negativ kontraktinteresse og rimeligt vederlag for sin ophørsbistand. Derudover har Leverandøren intet krav mod Ordregiver.

## 7.3 Ændringer i Offentlig Regulering

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at opfyldelsen af Kontrakten sker under overholdelse af den til enhver tid gældende Offentlige Regulering.

Såfremt der sker ændringer i Offentlig Regulering, der medfører, at Kontrakten skal ændres, skal Leverandøren acceptere disse ændringer.

Såfremt der sker ændringer i Offentlig Regulering, herunder ændringer i de offentlige budgetter, der medfører, at Kontrakten eller dele heraf må opsiges, kan Ordregiver gøre dette med 1 måneds varsel.

## 7.4 Ordregivers ret til at bringe Kontrakten til ophør

Ordregiver har ret til at bringe Kontrakten til ophør, såfremt:

- a) Kontrakten har været genstand for en ændring af grundlæggende elementer, der ville have krævet en ny udbudsprocedure.
- b) Leverandøren var på tidspunktet for tildeling af Kontrakten omfattet af udelukkelsesgrunde i udbudsloven §§ 135-137, hvorefter Leverandøren skulle have været udelukket fra udbudsproceduren.
- c) Kontrakten ikke skulle have været tildelt Leverandøren på grund af en alvorlig overtrædelse af forpligtelserne i henhold til traktaterne og direktiverne, der er fastslået af EU-domstolen i forbindelse med en procedure efter artikel 258 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmøde.
- d) Ordregivers tildelingsbeslutning er annulleret ved endelig afgørelse eller dom. I dette tilfælde er Ordregiver forpligtet til at bringe Kontrakten til ophør med et passende varsel.

Ordregivers ophør af Kontrakten under dette pkt. 7.4 har virkning straks i det øjeblik, at Ordregiver har gjort ophøret gældende, jf. dog litra d.

## 7.5 Leverandørens konkurs

I tilfælde af Leverandørens konkurs skal Leverandørens konkursbo på Ordregivers forlangende uden ugrundet ophold tage stilling til, om konkursboet vil indtræde i Kontrakten og/eller indgåede Ordre.

Ordregiver har, med respekt for konkurslovens regler, ret til at bringe Kontrakten og/eller underliggende Ordre til ophør, såfremt Leverandørens konkursbo ikke uden ugrundet ophold tager stilling til, om konkursboet vil indtræde.

## 7.6 Force majeure

Leverandøren og Ordregiver er ansvarsfri, når deres korrekte opfyldelse af Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, er umulig som følge af force majeure.

Force majeure foreligger, når opfyldelse er umulig, og dette skyldes ekstraordinære omstændigheder, som den forhindrede Part ikke kan afbøde eller burde have forudset, så som krig, naturkatastrofer, brand, strejker eller lockouts.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den forhindrede Part uden ugrundet ophold har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part.

Den forhindrede Part skal herudover inden syv Dage efter den opståede hændelse give den anden part en mere detaljeret redegørelse om konsekvenserne af force majeure hændelsen, herunder hvordan force majeure hændelsen forventes at påvirke Leverancen samt forslag til afhjælpningsforanstaltninger.

Leverandøren og Ordregiver afholder egne omkostninger og bærer egne tab som følge af force majeure.

Såfremt en force majeure hændelse umuliggør opfyldelse af væsentlige dele af Kontrakten i 30 på hinanden følgende Dage, er den Part, som ikke er forhindret af force majeure hændelsen, berettiget til at opsiges Kontrakten helt eller delvist med 30 Dages skriftligt varsel, uden at det kan medføre krav mellem Parterne.

## 7.7 Tvister

Alle tvistigheder om og i forbindelse med Kontrakten, herunder ethvert spørgsmål om forståelsen og fortolkning af Kontrakten, skal så vidt muligt løses i mindelighed.

Opstår en tvist, kan en Part med et skriftligt varsel på mindst fem Arbejdsdage forlange, at den anden Part mindst tre gange fremmøder med mindst én bemyndiget person til et forhandlingsmøde.

## 7.8 Lovvalg og værneting

Kan uoverensstemmelser ikke afgøres mellem Parterne, afgøres disse ved de almindelige domstole.

Værneting er Ordregiverens hjemting.

Retsforholdet i henhold til Kontrakten og dennes fortolkning afgøres efter dansk ret.

## 8. Underskrifter

Kontrakten underskrives i 2 originale eksemplarer af nedenstående personer, som med deres underskrifter bekræfter at være tegningsberettigede. Hver Part modtager et eksemplar.

[By], den [dd.mm.åååå]

[By], den [dd.mm.åååå]

For Ordregiver  
[Stillingsbetegnelse]

For Leverandøren  
[Stillingsbetegnelse]

---

[Indsæt navn]

---

[Indsæt navn]